

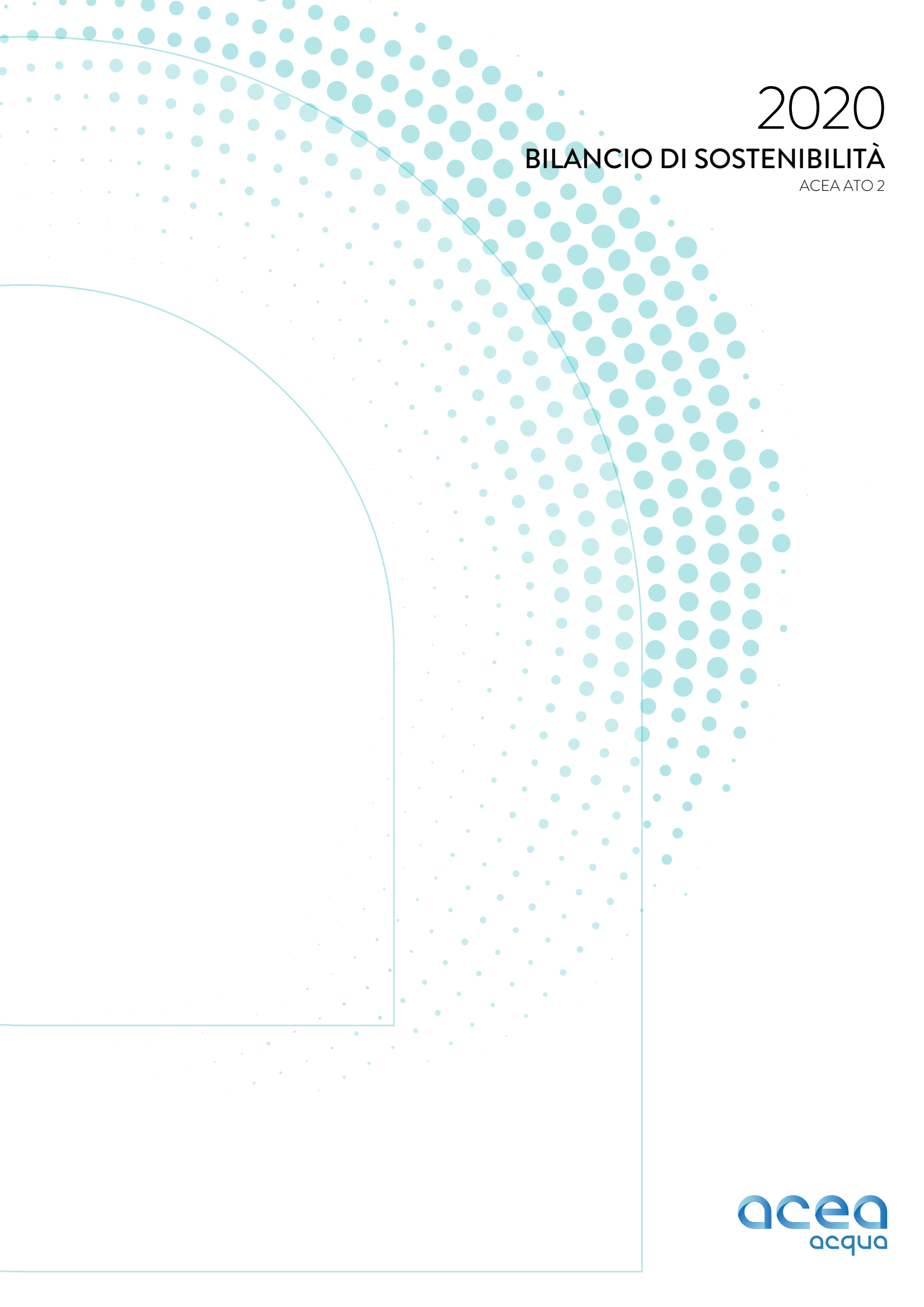
2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACEA ATO 2



ace
acqua



2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACEA ATO 2

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
HIGHLIGHTS	8
NOTA METODOLOGICA	12

IDENTITÀ E VALORI

IL SERVIZIO RESO SUL TERRITORIO	16
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	19
L'autorità di regolazione nazionale	21
L'ATO e l'ente di governo d'ambito	22
VALORI E GOVERNANCE AZIENDALI	23
Valori e principi	23
La Governance	25
La gestione dei rischi	27
LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI ED OBIETTIVI	29
La Sostenibilità come scelta strategica	29
Una pianificazione che guarda al futuro	31
Roadmap digitale	33
Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs	36
IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER ED IL TERRITORIO	42
Il dialogo con gli stakeholder	42
L'analisi di materialità	45
Ricerca e sviluppo per il territorio	47
Processo di formazione partecipativa del Programma degli Interventi e approvazione del Piano Tariffario	48

LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA E TUTELA DELL'AMBIENTE	54
Il Servizio Idrico Integrato	55
Il comparto idrico potabile	56
Preservare e tutelare la risorsa idrica	58
I consumi idrici	63
Il comparto di depurazione e fognatura	64
La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali	67
ECONOMIA CIRCOLARE NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	70
La valorizzazione della materia e dell'energia	70
La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici	72
USO EFFICIENTE DELL'ENERGIA NEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO	76
I consumi di energia all'interno dell'Organizzazione	76
Iniziative di efficientamento energetico	79
Le emissioni di CO ₂	80
SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE	82
La qualità dell'acqua potabile	82
La digitalizzazione al servizio del cliente	87
La qualità effettiva e percepita	93
Attenzione alle utenze sensibili	95

CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO	97
Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale	97
Formazione e sviluppo del personale	101
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	103
SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	106
APPENDICE	
PERIMETRO E IMPATTO DELLE TEMATICHE MATERIALI	108
INDICE DEI CONTENUTI GRI	109

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,
il Report di Sostenibilità che Vi sottoponiamo illustra gli impatti ambientali, sociali ed economici determinati dall'attività svolta e racconta i valori, il modello di governance, le modalità e le strategie mediante i quali ci impegniamo a promuovere lo sviluppo sostenibile creando valore condiviso.

Le attività che Vi rendicontiamo si collocano in continuità con il nostro impegno di sostenibilità avviato ancor prima del 2020 ed integrato, pienamente, nella pianificazione strategica industriale e di sostenibilità, nonché nella rendicontazione di sostenibilità, del Gruppo Acea.

In un momento particolarmente drammatico causato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, abbiamo avvertito ancor più la nostra responsabilità di creare valore per tutti i nostri stakeholder, rappresentata, segnatamente, dalla capacità di garantire la continuità di accesso universale ad un servizio primario per la comunità, quale è quello idrico.

La pandemia ha accentuato limiti e fragilità strutturali del nostro Paese aggravando pre-esistenti disuguaglianze e generandone di nuove, ha scosso l'economia mondiale ed ha inciso fortemente sugli stili di vita colpendo duramente la quotidianità di famiglie, imprese e organizzazioni di qualsiasi natura in cui convivono preoccupazione, dolore e speranza di ripresa. Questo complicato momento ha imposto ed incentivato un ripensamento delle abitudini di consumo, dei paradigmi gestionali, delle metodologie e dei processi di lavoro fino ad una loro totale trasformazione. A livello aziendale, il Covid-19 ha, quindi, sollecitato importanti mutamenti aprendo a nuove frontiere con riguardo alle modalità di erogazione dei servizi essenziali, all'organizzazione del lavoro, alla *customer care*, alla mobilità e alla sicurezza.

In questo quadro complesso e articolato, il percorso di sostenibilità che portiamo avanti da tempo in Acea Ato 2, ci ha permesso di essere presenti, attivi e responsabilmente vicini ai territori garantendo l'efficienza nella gestione operativa. Abbiamo, infatti, potuto assicurare la continuità dell'erogazione dei servizi idrici a tutti i cittadini, mantenendo e, ove è stato possibile, migliorando i nostri standard di qualità oltre che garantire, al contempo, la sicurezza dei nostri dipendenti e delle loro famiglie mediante la tempestiva adozione di tutte le misure richieste dalle Autorità.

La sostenibilità, per noi, è un valore intrinseco del *core business* e si

realizza attraverso la salvaguardia della risorsa idrica e dell'ambiente coniugata alle esigenze di benessere economico e sociale di tutti i nostri stakeholder in una prospettiva di lungo periodo.

Facendo perno sull'imprescindibile rapporto simbiotico con il territorio, caratterizzante le attività che svolgiamo, il nostro operato quotidiano contribuisce a ridurre la pressione sulle risorse naturali limitate, a tutelare gli equilibri chimico-biologici e preservare il territorio, supportando il raggiungimento degli obiettivi di economia circolare e bioeconomia, l'efficientamento del sistema energetico e l'adattamento dei processi industriali agli effetti del cambiamento climatico.

In relazione alla dimensione sociale ed economica nonché agli aspetti di Governance, il nostro impegno è focalizzato ad elevare la qualità delle infrastrutture garantendone la resilienza, in un'ottica di sviluppo del servizio che pone al centro il cliente, favorendo la salute e la sicurezza dei dipendenti, gestendo in chiave sostenibile la catena di fornitura, innovando i processi, le infrastrutture e i servizi in logica smart utility, nell'ambito di un approccio strategico volto a rinsaldare le relazioni con gli stakeholder e il territorio.

Siamo consapevoli che uno sviluppo sostenibile del servizio e delle infrastrutture è imprescindibile per garantire alle generazioni presenti e future l'accesso alla risorsa "acqua", per contribuire a migliorare il servizio reso agli utenti e fornire altresì la capacità di adattamento e di riorganizzazione in caso di shock esterni, fermo restando la valorizzazione e la crescita professionale ed umana delle nostre persone.

Nel corso del 2020 abbiamo rafforzato la nostra politica di sostenibilità in linea con i principi cardine del Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea, approvato dal Consiglio di Amministrazione, ispirato all'Agenda 2030 dell'ONU (*Sustainable Development Goals - SDGs*) e alla strategia di crescita rappresentata dal *European Green Deal*.

Acea Ato 2 è pienamente coinvolta nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea al quale contribuisce con 15 sfidanti target, al 2024, collegati a 6 SDGs, per un totale di circa 723,5 milioni di Euro di investimenti ad essi associati tesi a potenziare il servizio e migliorare l'ascolto dei nostri utenti. Nel 2020, inoltre, abbiamo partecipato attivamente al progetto infragruppo finalizzato all'implementazione delle raccomandazioni della *Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* che terminerà a dicembre 2021.



La politica di sostenibilità che perseguiamo è fondata su una visione di medio-lungo termine che permea tutti i processi industriali ed organizzativi ed è basata su cinque direttrici: gestione sostenibile della risorsa idrica, sicurezza e resilienza del servizio idrico, protezione dell'ambiente, centralità del cliente ed evoluzione digitale e cura delle persone.

I risultati ottenuti, le performance prodotte e i progetti avviati nell'anno appena trascorso si incardinano perfettamente nelle cinque direttrici strategiche, frutto di un percorso di integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale.

Il nostro agire per la tutela della risorsa idrica ricomprende una visione olistica dei sistemi idrici integrati all'interno di contesti sociali e ambientali, in cui vi è una forte attenzione all'utilizzo delle risorse naturali, associata ad attività di sensibilizzazione al corretto utilizzo dell'acqua e di promozione al riutilizzo della stessa.

Sono stati avviati iter progettuali per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma e degli ATO limitrofi al fine di garantire il progressivo continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio attraverso soluzioni innovative e tecnologiche, organizzative e procedurali. È nostro interesse altresì attivare strategie volte al contenimento degli impatti ambientali generati dalle nostre attività e infrastrutture lungo l'intero ciclo di vita, nel costante rispetto degli standard normativi.

Sono state poste in essere azioni volte a promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche nuove prospettive di economia circolare e di salvaguardia della biodiversità. Sono state messe in campo iniziative volte alla valorizzazione e tutela del territorio anche attraverso un aperto dialogo con le parti interessate, in particolare attraverso le collaborazioni con Istituti e Centri di Ricerca. Relativamente alla gestione e mitigazione dei rischi e delle esternalità, il progetto infragruppo sulle raccomandazioni TCFD e lo sviluppo di modelli previsionali ci supportano nella valutazione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico. Nel 2020 la Società ha visto concretizzarsi gli sforzi e le risorse profuse nell'ambito della Tutela della Risorsa, raggiungendo importanti risultati nel campo della riduzione dell'acqua non contabilizzata – le perdite idriche – e della resilienza dell'approvvigionamento idrico in un anno idrologico caratterizzato da precipitazioni fortemente inferiori rispetto alle medie storiche. In questo senso sono stati determinanti le attività di

district metering, gestione delle pressioni, bonifica delle reti idriche, lotta all'abusivismo nonché il ricorso alle tecnologie innovative mediante la partecipazione al progetto di Area Idrica del Gruppo Acea focalizzato allo sviluppo del *Water Management System (WMS)*. Il WMS è lo strumento che rivoluzionerà il modo di gestire in maniera ottimale le reti idriche, consentendo agli specialisti di integrare tutte le informazioni disponibili e le misure rilevate in tempo reale. Siamo consapevoli, inoltre, che innovazione e sostenibilità sono ormai strettamente interconnesse tra loro. La sostenibilità è elemento portante per lo sviluppo degli attuali percorsi di innovazione, in quanto l'agire in modo sostenibile promuove l'introduzione di innovazioni tecnologiche e di processo per affrontare e risolvere i problemi di natura sociale e ambientale esistenti e prevenire l'insorgere di nuovi. Al contempo, è vero anche che non si realizza la sostenibilità senza innovazione. L'innovazione tecnologica e digitale, infatti, può contribuire a minimizzare l'impronta ecologica di qualsiasi azienda, elaborare soluzioni per una maggiore tutela dell'ambiente, salvaguardare il benessere sociale ed economico degli stakeholder di riferimento. Coniugando questi due aspetti nella cultura e nei processi aziendali è possibile perseguire obiettivi di crescita e di sostenibilità migliorando le performance della Società e creando al contempo valore condiviso. Sostenibilità e innovazione sono, dunque, due facce della stessa medaglia: la sostenibilità diventa l'elemento che dà impulso ed accompagna i processi di innovazione di prodotti e servizi e l'innovazione ci permette di introdurre le dimensioni di sostenibilità in tutte le fasi di svolgimento delle nostre attività.

Sosteniamo, quindi, fortemente che la vera sfida storica, improrogabile, per contribuire a progettare società ed economie migliori, è conciliare l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione con la tutela dell'ambiente e la crescita sociale della nostra Organizzazione e dei nostri clienti e, pertanto, perseguiamo già da tempo, la trasformazione sostenibile e digitale, attraverso l'adozione, per i nostri progetti, della metodologia *Agile*, che consente di raggiungere gli obiettivi di sviluppo in tempi brevi, con rilasci progressivi in una ottica di adattamento e miglioramento continuo. I nostri progetti informatici, guidati dalla Business Improvement Transformation (BIT) Generation di Gruppo, hanno accelerato il passo con un enorme impatto di rinnovamento dei sistemi a servizio dell'Azienda ed un orientamento deciso verso la digitalizzazione dei processi con significativi impatti sulla riduzione dei tempi, eliminazione della carta,

semplicità di comunicazione con i nostri clienti, trasparenza e parità di trattamento. In questo senso si segnala in particolare la nascita dell'ecosistema Waidy, marchio di innovazione e sostenibilità, il lancio dello Sportello Digitale, gli sviluppi del mondo MyAcea.

Inoltre, in un momento in cui la tecnologia ha contribuito a ridisegnare i rapporti sociali e lavorativi, siamo stati protagonisti nella sfida alla riorganizzazione che l'emergenza sanitaria richiedeva, promuovendo lo sviluppo e la valorizzazione di servizi aggiuntivi dedicati ai clienti, spingendo verso una forte digitalizzazione del servizio e garantendo una maggiore sicurezza dei dati anche in ottica GDPR.

Infine, la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica, in cui crediamo fortemente, hanno consentito ai dipendenti di ricorrere, diffusamente, allo smart-working, sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria. Consapevoli delle forti difficoltà, difatti, abbiamo agito nel rispetto e nella promozione del benessere psico-fisico dei nostri dipendenti, garantendo loro elevati standard di sicurezza, iniziative di valorizzazione e sviluppo delle loro competenze ed un maggior livello di inclusione. Infine, sono state poste in essere iniziative nella prospettiva di implementare logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti e nel rispetto dei diritti umani lungo la catena di fornitura.

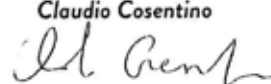
Nonostante la situazione di contingenza che stiamo vivendo, abbiamo conseguito performance di sostenibilità che ci hanno permesso di raggiungere gli obiettivi di miglioramento prefissati per il 2020; la nostra ambizione è guardare al futuro: pertanto, per il 2021, abbiamo stabilito target più elevati con la precisa finalità di contribuire al superamento dell'attuale crisi economica e sociale che attanaglia il nostro Paese.

Infatti, la crisi pandemica, se da un lato, ha messo a dura prova il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU, dall'altro lato può rappresentare essa stessa un acceleratore della transizione sostenibile spingendo le aziende a cogliere nuove opportunità di crescita.

A livello mondiale, le istituzioni sono impegnate a riscrivere l'agenda politica delle priorità, modificare le strategie di sviluppo e dare spazio a nuove forme di leadership per uscire dalla crisi, ma esse mostrano una rinnovata sensibilità sulle tematiche ambientali e sociali confortando la nostra idea che la sostenibilità sia una leva essenziale per la ripresa, in quanto è essa stessa competitività e resilienza.

In conclusione, confidiamo che questa nuova forma di rendicontazione possa contribuire a consolidare il dialogo con tutti i nostri stakeholder e la vicinanza al territorio servito.

**Il Chief Operating Officer
Gruppo Acea SpA
Giovanni Papaleo**


**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Acea Ato 2 SpA
Claudio Cosentino**




HIGHLIGHTS



CONSISTENZE

97 Comuni gestiti

> 700.000 utenze servite

3,7 milioni di abitanti serviti

45 sedi operative

15 sportelli commerciali

14 fonti di approvvigionamento principali

7 grandi sistemi acquedottistici

15.400 km ca di rete idrica totale
(acquedotto, adduzione e distribuzione)

164 impianti di depurazione

6.850 km ca di rete fognaria totale



VALORI E GOVERNANCE

Politica di Sostenibilità
e del Sistema Qualità, Ambiente,
Sicurezza ed Energia

Codice Etico

**Sistema Integrato
di Gestione Certificato**
Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia

Modello di Governance
basato sulla trasparenza, l'equilibrio
e la segregazione delle responsabilità
tra le attività di indirizzo, gestione e controllo

**Comitato Governance, Risk e
Compliance & Sostenibilità**

Risk-based thinking:
visione integrata dei rischi inclusi
quelli di sostenibilità



STRATEGIA E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Visione integrata di sviluppo di breve, medio e lungo periodo:

- **Piano regolatore generale degli interventi**
per l'approvvigionamento idrico sostenibile
- **Piano fanghi**
- **Piano regolatore generale fognario-depurativo**
- Strategia per **la gestione sostenibile della risorsa idrica**
- Strategia per **la digitalizzazione e la centralità del cliente**

Piano di Sostenibilità 2020-2024:

15 target correlati a 723,5 milioni di euro di investimenti presenti
nel Piano Industriale di Gruppo che contribuiscono a 6 SDGs

Specifica struttura dedicata al dialogo con il territorio

90 Amministrazioni Comunali

coinvolte per l'approvazione dello schema tariffario

HIGHLIGHTS



GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

400 Mm³ circa di acqua potabile erogata

Perdite idriche percentuali per Roma al **29,5%** (per l'ATO 2 al **42,37%**)

Installati **30.000** contatori intelligenti

Contrasto all'abusivismo: **290.000 m³** di acqua recuperata

Oltre **590 Mm³** di acqua trattata e restituita all'ambiente

365.633 determinazioni analitiche su **11.875** campioni d'acqua potabile

Implementazione e sviluppo **Water Management System (WMS)**, sistema informativo integrato per la tutela della risorsa idrica



SICUREZZA E RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO

11 nuove opere strategiche pianificate e 2 in corso di realizzazione (Acquedotti del Peschiera e del Marcio)

Acquedotti e reti di adduzione in telecontrollo con **85%** delle reti georeferenziate

Bonificati oltre 130 km di reti e installati circa **2.000** misuratori di portata e pressione

Completati e trasmessi al Ministero della Salute i **Piani di Sicurezza dell'Acqua** di 3 degli 11 maggiori sistemi acquedottistici dell'Ato 2



PROTEZIONE DELL'AMBIENTE

88,2% di energia elettrica proveniente da **fonti rinnovabili**

1,9 GWh di risparmio energetico annuale

a fronte di un obiettivo di 1,2 GWh

Razionalizzazione del Servizio di Depurazione: dismessi 7 depuratori di taglia piccola/medio piccola a favore di depuratori più efficienti

Piano fanghi obiettivo al 2024: **riduzione del 45%**, rispetto al 2019, delle quantità di fanghi solidi in uscita dai depuratori

124.600 determinazioni analitiche su **7.495** campioni d'acqua depurata

Monitoraggi sulla biodiversità nei maggiori depuratori gestiti



CENTRALITÀ DEL CLIENTE ED EVOLUZIONE DIGITALE

307.885 utenze associate all'universo dei servizi digitali MyAcea (+53% vs 2019)

230.049 utenze con bolletta web (+174% vs 2019)

per **29,6 t** di carta risparmiata

Sportello digitale: oltre **2.370** videochiamate

nei primi 3 mesi di lancio

Sviluppo progetto Agile: Fattura Digitale

Waidy: ecosistema digitale integrato volto alla valorizzazione della risorsa idrica

Installate **95** cassette dell'acqua: oltre **460 t** di plastica risparmiata

Indice di soddisfazione del servizio idrico: **91%**



CURA DELLE PERSONE

Sviluppo progetti in modalità Agile: Sap Asset Manager (SAM) e Water Knowledge Management (WKM)

32.950 ore di formazione totali, di cui oltre **3.000** dedicate all'emergenza Covid-19

Migliorano **gli indici infortunistici: IF 5,80 e IG 0,23**

Eseguite 460 verifiche sul rispetto dei protocolli aziendali per l'emergenza Covid-19, di cui oltre l'**80%** presso fornitori.

Oltre 400 milioni di euro di ordini di acquisto per approvvigionamento di beni, servizi e lavori, di cui il **50%** acquistati da **fornitori locali**, per complessivi **368** fornitori coinvolti.

NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 SpA (di seguito indicata anche come “Acea Ato 2”, “Società”, “Organizzazione” o “Gestore”) 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’ATO 2 Lazio Centrale – Roma (di seguito indicato anche come “ATO 2”).

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 e ai propri stakeholder la realtà aziendale e come questa, attraverso il suo operato, contribuisce alla **creazione di valore condiviso**.

La Società è consapevole che il Servizio Idrico Integrato per sua natura coniuga le esigenze di crescita economica con uno sviluppo sostenibile del servizio e degli impatti ambientali e sociali a esso correlati e, pertanto, il presente Bilancio si innesta come naturale prosecuzione del percorso virtuoso di crescita e integrazione sistemica della sostenibilità nelle scelte di business iniziato nel 2003, anno di avvio del Servizio Idrico Integrato nell’ATO 2. Esso rappresenta, infatti, la volontà aziendale di comunicare esternamente gli ingenti investimenti umani e finanziari che la Società ha realizzato ad oggi, con l’obiettivo di presentare ai territori e ai suoi interlocutori **la strategia aziendale di breve, medio e lungo periodo, i target fissati, le performance conseguite, le iniziative adottate e quelle pianificate, gli obiettivi raggiunti e gli impegni presi**.

A questo profondo processo di trasformazione hanno preso parte tutti gli stakeholder dell’Azienda sia interni, grazie anche alla presenza di una **cultura di sostenibilità** diffusa dai Vertici aziendali, che esterni attraverso strumenti di dialogo, coinvolgimento e sensibilizzazione messi a disposizione dall’Organizzazione.

Il documento è stato redatto in conformità ai **“GRI Sustainability Reporting Standards”** pubblicati nel 2016 dal GRI (Global Reporting Initiative) secondo l’**opzione Core**. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) e 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente ver-

sione del 2018. In appendice al documento sono presenti i **“GRI Content Index”**, con il dettaglio delle informazioni rendicontate in conformità alle linee guida GRI e la tabella di correlazione con i temi materiali.

La definizione dei contenuti del report è avvenuta ispirandosi ai **quattro principi di rendicontazione** emanati dai GRI Standards: **Inclusività degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità e Completezza**, al fine di riflettere le esigenze informative dei portatori di interesse. In particolare, **guidano** la struttura del Bilancio **i temi materiali** individuati dall’Organizzazione come i più rilevanti e significativi, *“nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta”*¹. In linea con quanto definito dal principio di Materialità, infatti, le tematiche materiali su cui si innesta la rendicontazione riflettono, da un lato, la rilevanza attribuita dagli stakeholder e, dall’altro, gli impatti economici, ambientali, sociali significativi della Società. I temi materiali sono disposti secondo priorità all’interno della **matrice di materialità**, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società il 26 gennaio 2021.

La definizione dei temi materiali e quindi dei contenuti di Bilancio è avvenuta in analogia e continuità con la metodologia applicata a livello di Gruppo (si veda paragrafo *L’analisi di materialità*): i temi materiali sono stati individuati tra quelli identificati come rilevanti per il Gruppo Acea, in ottica di omogeneità tra i dati e le informazioni contenute nel presente Bilancio e nella Dichiarazione di carattere non finanziario di Gruppo, quale documento cogente secondo il D. Lgs. 254/2016.

Al fine di fornire a tutti gli stakeholder uno strumento di dialogo che sia utile, solido, completo e affidabile, i dati e le informazioni contenute nel documento seguono anche i principi di qualità della rendicontazione emanati dal GRI: **l’accuratezza delle informazioni, l’imparzialità delle performance, la chiarezza e accessibilità dei dati e la comparabilità degli stessi, facendo leva sull’importanza di confrontare le performance nel tempo**.

I dati e le informazioni presenti nel documento sono relativi all’**anno di rendicontazione 2020** (1 gennaio - 31 dicembre) e, laddove applicabile, sono stati riportati con profondità triennale

¹ Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254.



2018-2020, per garantire la comparabilità delle performance nel tempo. Inoltre, per completezza delle informazioni fornite, sono chiaramente indicati all'interno del documento i dati 2020 per i quali non è possibile, alla data di pubblicazione del presente Bilancio, fornire un valore consolidato. Tali dati verranno aggiornati al prossimo ciclo di reporting. Infine, per una corretta rappresentazione dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono state opportunamente indicate nel testo.

Il presente Bilancio di Sostenibilità verrà pubblicato con frequenza annuale, ed è stato approvato l'11 maggio 2021 dal Consiglio di Amministrazione della Società.

Il perimetro del Bilancio, dei dati e delle informazioni in esso presenti fanno riferimento alla società Acea Ato 2 SpA nella sua interezza. Si segnala che nel 2020 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, all'assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

Il report viene diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale – www.gruppo.aceaspa.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.

Francesco Napolitano
Risk & Compliance

Luisa Merluzzi
Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità

IDENTITÀ
E VALORI







IL SERVIZIO RESO SUL TERRITORIO

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 112 Comuni, tra cui Roma Capitale, e un'estensione territoriale superiore

a 5.000 chilometri quadrati, 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. In Acea Ato 2 sono confluite le infrastrutture, le conoscenze e l'esperienza accumulate nel Gruppo nel corso degli anni per la gestione del Servizio Idrico Integrato (Figura 1).

FIGURA 1 – ACEA E IL SERVIZIO IDRICO: LE TAPPE DELLA NASCITA DI ACEA ATO 2



Questa lunga esperienza sul territorio consente ad Acea Ato 2 di esprimere un servizio di qualità attraverso un'elevata professionalità ed una costante attenzione alla gestione sostenibile della risorsa idrica, al rispetto dell'ambiente ed alla cura del cliente.

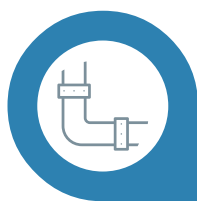
Acea Ato 2 gestisce attualmente il Servizio Idrico Integrato in 97 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio Centrale – Roma ed è uno dei principali player del settore idrico nazionale (Figura 2). La gestione del Servizio Idrico al 31.12.2020 è effettuata in maniera integrata in 79 Comuni dell'ATO 2, ove risiede circa il 94% della popolazione dell'Ambito, e parzialmente in altri 18 Comuni. La gestione integrata comprende i processi di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, e la raccolta, il collettamento, la depurazione e la restituzione all'ambiente delle acque reflue domestiche o assimilate, attraverso un complesso insieme di reti e impianti e la gestione dei servizi di misurazione e dell'utenza. Inoltre, 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).

Le infrastrutture gestite sul territorio si suddividono in due macro comparti: idrico e fognario-depurativo. Il comparto idrico include 313 fonti di approvvigionamento tra sorgenti, pozzi e opere di presa da acque superficiali, circa 15.400 km di rete idrica tra acquedotto, adduzione e distribuzione, 48 potabilizzatori e 506 serbatoi. Il comparto fognario-depurativo raccoglie e convoglia, attraverso 6.852 km di rete fognaria e 645 sollevamenti fognari, le acque

reflue in 164 impianti di depurazione per essere trattate e restituite all'ambiente.

A tale sistema di infrastrutture civili-idrauliche, che rappresenta per storia, estensione, complessità e dimensioni un *unicum* a livello nazionale, si affiancano le infrastrutture tecnico-amministrative in cui i dipendenti di Acea Ato 2 operano (n. 45 sedi² e n. 16 sportelli commerciali): diffuse sul territorio, tali presidi organizzativi garantiscono la costante gestione operativa e tecnico-commerciale delle attività di erogazione del Servizio Idrico Integrato, oltre a garantire il contatto con il territorio servito.

Il **presidio sul territorio** ha richiesto, negli anni, un continuo aggiornamento e ripensamento della struttura organizzativa, delle modalità di lavoro, degli strumenti di dialogo al fine di conciliare le necessità e le richieste degli stakeholder con la strategia e i valori aziendali. In quest'ottica, relativamente all'organizzazione e ai processi, il Gruppo Acea ha introdotto, ormai dal 2015, il **Work Force Management (WFM)**, uno strumento innovativo in grado di gestire la complessità operativa, con le sue emergenze e imprevedibilità, al fine di soddisfare in modo virtuoso le esigenze del personale, l'efficienza dei processi e la soddisfazione dei clienti. L'introduzione di tale sistema ha permesso un maggior presidio sul campo, comportando l'individuazione e introduzione di nuove strutture e figure professionali a livello centrale ed un'organizzazione delle aree territoriali gestite in region e district. Tale assetto ha permesso una presenza capillare del personale di Acea Ato 2 sul territorio, in grado di ascoltare direttamente le istanze e le esigenze degli stakeholder, con il supporto dell'organizzazione centrale di pianificazione e dispacciamento degli operatori che provvede all'ottimizzazione della logistica.



1970-1979

LA NASCITA DI UN GRANDE SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

Si rafforza l'impegno nel settore idrico e si bonificano le borgate. Nel settembre 1976 viene approvato il piano Acea di risanamento idrosanitario di 82 borgate romane. Nel 1979 nasce il sistema acquedottistico Peschiera-Capore, uno dei più grandi d'Europa.



1980-1989

LA DEPURAZIONE

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



1990-1999

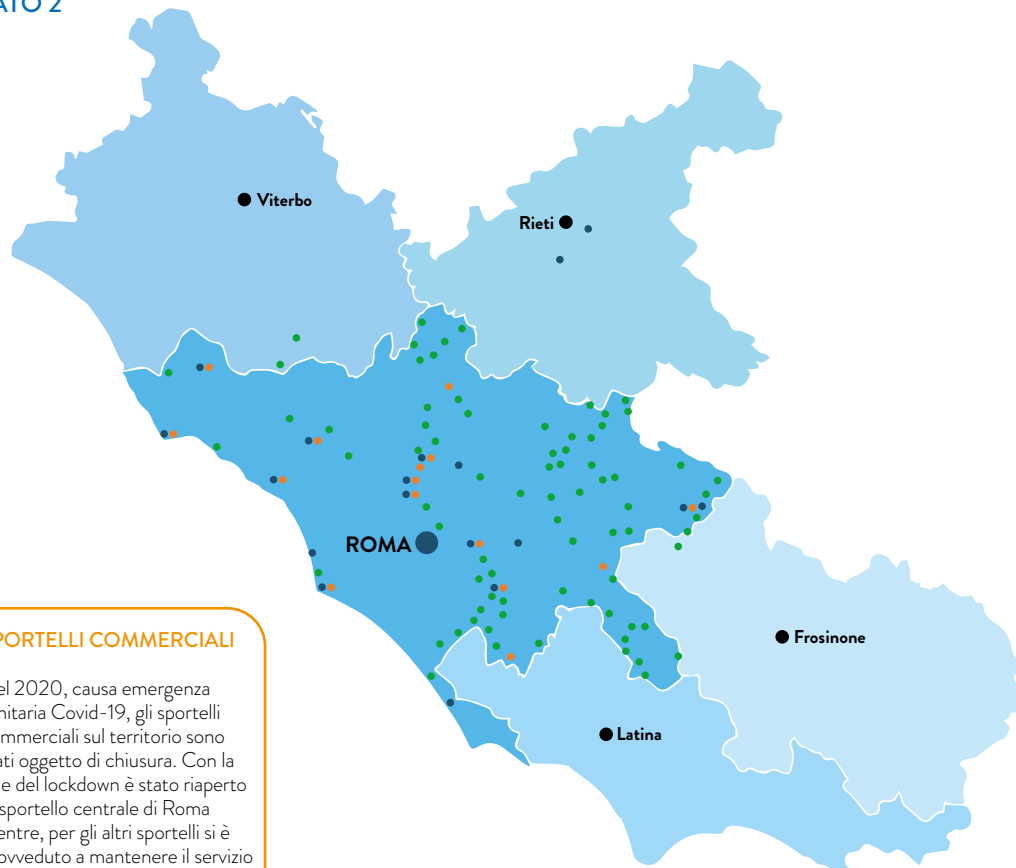
NASCE ACEA ATO 2 SPA

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 e attiva un intenso processo di societizzazione. 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'ATO 2 Lazio Centrale – Roma.

² Inclusa la sede centrale di Piazzale Ostiense e il Cedet (sede della Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2).

FIGURA 2 – ELENCO SEDI ATO 2

- Sportelli commerciali
- Sedi operative
- Comuni



SEDE CENTRALE
Piazzale Ostiense, 2 – Roma

- SEDI OPERATIVE**
- ROSOLINO PILO
 - GIANICOLO
 - MONTE CARNALE
 - POGGIO MIRTETO
 - ROMAGNOSI
 - TORRESPACCATA
 - ALTIPIANI ARCINAZZO
 - CASSETTA ROSSA
 - ELENIANO
 - FRASCATI – Mancini
 - MONTE MARIO
 - MONTEROTONDO
 - PALESTRINA – Muracciola
 - SAN CESAREO
 - SUBIACO
 - TIVOLI ACQUAREGNA
 - TOLFA
 - TORRENOVA
 - BOTTICELLI
 - CIVITAVECCHIA – Fiumaretta
 - COBIS
 - CROCETTA
 - FINOCCHIO
 - FREGENE
 - LE CERQUETTE
 - MONTAGNANO – Ardea
 - OSTIA
 - PONTE LUCANO
 - ROMA EST
 - ROMA NORD
 - ROMA SUD
 - S. M. IN FORNAROLA
 - SEMBLERA
 - SUBIACO – Sant’Angelo
 - LA TORRACCIA
 - BRACCIANO
 - GROTTAROSSA
 - MONTANCIANO
 - CEDET
 - TIVOLI – S. Agnese
 - GUIDONIA
 - PALESTRINA (Pedemontana)
 - LE CAPORE
 - PESCHIERA

SPORTELLI COMMERCIALI

Nel 2020, causa emergenza sanitaria Covid-19, gli sportelli commerciali sul territorio sono stati oggetto di chiusura. Con la fine del lockdown è stato riaperto lo sportello centrale di Roma mentre, per gli altri sportelli si è provveduto a mantenere il servizio mediante soluzioni digitali (vedi paragrafo “Sportello Digitale”).

- COMUNI GESTITI AL 31.12.2020**
- | | | | |
|-------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|
| Affile | Ciciliano | Mentana | Roviano |
| Agosta | Civitavecchia | Monte Porzio Catone | Sacarofano |
| Albano Laziale | Colleferro | Montecompati | Sambuci |
| Allumiere | Colonna | Montelanico | San Cesareo |
| Anguillara Sabazia | Fiano Romano | Monterotondo | San Gregorio da Sassola |
| Anticoli Corrado | Filacciano | Morlupo | San Polo Dei Cavalieri |
| Arcinazzo Romano | Fiumicino | Nazzano | San Vito Romano |
| Ariccia | Fonte Nuova | Nemi | Sant’Oreste |
| Arsoli | Formello | Olevano Romano | Santa Marinella |
| Artena | Frascati | Oriolo Romano | Saracinesco |
| Bellegra | Galliciano nel Lazio | Palestrina | Segni |
| Bracciano | Gavignano | Percile | Subiaco |
| Canterano | Genazzano | Pisoniano | Tivoli |
| Capena | Genzano di Roma | Poli | Tolfa |
| Capranica Prenestina | Gerano | Pomezia | Torrita Tiberina |
| Carpineto Romano | Gorga | Ponzano Romano | Trevi nel Lazio |
| Casape | Grottaferrata | Riano | Trevignano Romano |
| Castel Gandolfo | Guidonia Montecelio | Rignano Flaminio | Valmontone |
| Castel Madama | Jenne | Rocca Canterano | Vejano |
| Castel S. Pietro Romano | Lanuvio | Rocca di Cave | Velletri |
| Castelnuovo di Porto | Lariano | Rocca di Papa | Vicovaro |
| Cave | Manziana | Rocca Priora | Zagarolo |
| Cervara di Roma | Marano Equo | Rocca Santo Stefano | |
| Cerveteri | Marcellina | Roiate | |
| Ciampino | Marino | Roma | |

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, quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana, è posseduta al 51% da Roma Capitale, dal gruppo Suez per il 23,3%, dal grup-

po Caltagirone per il 5,5% mentre il restante 20,2% è in capo a investitori privati e istituzionali. L’azienda è l’operatore di riferimento nel territorio romano. Nel settore idrico Acea, in qualità di socio industriale delle imprese di gestione locali, oltre a gestire il Servizio Idrico Integrato di Roma e Frosinone, è presente in altre aree del Centro-Sud Italia (dalla Toscana alla Campania).

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel corso del 2019 e ancora per tutto il 2020, il contesto nazionale e internazionale ha visto una notevole accelerazione da parte delle istituzioni pubbliche e private per spingere la società, le imprese, le istituzioni e gli Stati ad integrare in maniera strutturale la Sostenibilità all'interno delle scelte di business e delle pianificazioni finanziarie e strategiche di breve, medio e lungo periodo. L'esigenza di virare in maniera decisiva verso un nuovo paradigma economico sostenibile proviene dall'accresciuta consapevolezza, a tutti i livelli, da quello individuale e di impresa

fino ai governi nazionali, degli impatti generati dal cambiamento climatico in atto su società, ambiente ed economia: prendere in considerazione tali rischi nei processi decisionali consente di predisporre ed attuare piani e soluzioni che creino valore e garantiscano lo sviluppo ed il benessere in un'epoca di rapidi mutamenti come quella attuale. La forte spinta verso un nuovo modello economico sostenibile si innesta su un altro elemento caratterizzante le strategie europee e nazionali: la fortissima spinta verso la digitalizzazione e l'innovazione.

FIGURA 3 – I DRIVER DEL CAMBIAMENTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE



La **digitalizzazione**, infatti, rappresenta una delle 6 priorità della Commissione Europea per il 2019-2024 unitamente all'**European Green Deal** la cui approvazione e pubblicazione a fine 2019 ha posto le basi per perseguire l'ambizioso progetto europeo di trasformare l'economia globale in un'economia "moderna, competitiva ed efficiente"³, in cui la crescita non sia necessariamente legata allo sfruttamento continuo di risorse naturali. L'obiettivo dell'UE è di indirizzare Governi, modelli di business e comportamenti individuali verso la **riduzione totale delle emissioni entro il 2050**, in considerazione degli obiettivi fissati durante l'Accordo di Parigi⁴, siglato nell'omonima conferenza nel 2015, e degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030⁵. In questo panorama, la digitalizzazione e l'innovazione sono alleati preziosi per lo sviluppo di nuove soluzioni a basso impatto ambientale e ad alto valore sociale ed economico.

Altro strumento cardine tra quelli introdotti dall'Unione Europea nel 2020 per la transizione verso un'economia *carbon neutral* è la nuova **Tassonomia UE** (Figura 3), che rientra nel Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile dell'Unione Europea (*EU Action Plan*). La Tassonomia UE collega l'Accordo di Parigi con le pratiche di investimento, definendo con chiarezza le tipologie di attività economiche da potersi ritenere sostenibili, permettendo di legare e far permeare concretamente nell'economia di mercato la cultura della Sostenibilità. Tutte le normative europee e nazionali introdotte nell'ultimo triennio hanno posto, quindi, l'accento sul ruolo che la singola impresa ricopre per perseguire l'**obiettivo comune** di transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio. Si è passati da una visione di

sviluppo incentrata sull'azienda ad una visione di **sviluppo sostenibile** in cui le aziende sono parte integrante di un sistema complesso e dinamico. In particolare, l'ambiente in cui le aziende operano ed i bisogni delle generazioni future diventano elementi vincolanti nelle scelte strategiche.

Da questa nuova visione integrata dell'azienda con il contesto di riferimento, con il quale interagisce costantemente, discende la necessità di definire e riadattare modelli di business e strategie al fine di rendere l'azienda resiliente ai continui cambiamenti dell'ambiente in cui opera. Quanto più profonda sarà l'integrazione dei principi di sviluppo sostenibile nella conduzione del business tanto migliore sarà la risposta dell'azienda nel reagire ai mutamenti del contesto di riferimento. In questo contesto si colloca il lavoro svolto dalla *Taskforce on Climate-related Financial Disclosure*, istituita nel 2015 dal Financial Stability Board (organismo internazionale di controllo del sistema finanziario mondiale), che nel 2017 ha emanato una serie di raccomandazioni per le imprese, finalizzate all'integrazione dei **rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici** nelle scelte aziendali e la quantificazione degli impatti finanziari che questi potrebbero generare sulle imprese. Questa visione integrata dei rischi aziendali è la base della **riorganizzazione di tutti i modelli di business**, con l'obiettivo di prevenire future crisi economiche/naturali/sanitarie globali, garantendo al contempo una **competitività di lungo periodo** delle singole organizzazioni e la creazione di valore condiviso.

La crisi sanitaria derivante dalla diffusione in tutto il mondo del **Covid-19** nei primi mesi del 2020 è l'esempio di come l'ambiente

³ "Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni – Il Green Deal europeo", CE, 2019.

⁴ L'Accordo di Parigi è il primo accordo universale, giuridicamente vincolante sul clima a livello mondiale, che 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).

⁵ L'Agenda 2030, promossa dalle Nazioni Unite nel 2015, identifica 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) che stabiliscono priorità e ambizioni da raggiungere entro il 2030 nell'ambito dello sviluppo sostenibile, promuovendo un ruolo chiave delle aziende attraverso lo sviluppo di nuovi modelli di business sostenibile.

influenzi profondamente l'operato dell'azienda e di come questa sia costretta a riorganizzarsi velocemente per sopravvivere al cambiamento⁶. La diffusione epidemiologica del nuovo Covid-19 è stata dichiarata ufficialmente **pandemia** agli inizi di marzo 2020 dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) e gli impatti sul mondo del lavoro, sull'economia ed in generale sulla vita sono ancora oggi in atto. I Governi di tutto il mondo hanno agito con immediatezza per arginare la diffusione del virus adottando misure di contenimento del contagio, mentre la maggior parte della comunità scientifica si è concentrata nella ricerca di una cura e sulla prevenzione dell'infezione. Il mondo del lavoro, in primis, e le organizzazioni di ogni natura e genere sono state profondamente impattate dall'emergenza sanitaria, ancora in atto, che ha radicalmente rimodulato le abitudini di consumo, la vita dei cittadini e l'organizzazione delle aziende. Il Gruppo Acea ha affrontato l'emergenza reagendo prontamente in ogni settore in cui opera e ad ogni livello dell'organizzazione, forte delle scelte già attuate e intraprese da tempo nell'ambito digitale,

della sostenibilità e dell'innovazione. Quest'ultime sono tra le aree di intervento ed investimento maggiormente toccate dal Gruppo Acea per far fronte alla crisi e garantire una competitività solida e di lungo periodo all'organizzazione. Nel documento sono descritte tutte le azioni messe in campo dal Gruppo Acea e, in particolare, da Acea Ato 2 per fronteggiare il contesto pandemico del 2020⁷. All'interno di tale contesto, trova un suo naturale spazio la gestione della risorsa idrica: l'acqua difatti è una risorsa dal grande valore sociale, da salvaguardare e utilizzare secondo criteri di sostenibilità. Per amministrare al meglio la risorsa idrica, il Servizio Idrico Integrato prevede una Governance (Figura 4) 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.

FIGURA 4 – I LIVELLI DI GOVERNANCE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

LIVELLO EUROPEO	UNIONE EUROPEA	Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile
		Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e dei reflui
		Ha sancito i principi tariffari “totale copertura dei costi” e “chi inquina paga”
LIVELLO LOCALE	REGIONE	Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)
		Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA)
	ENTE DI GOVERNO D'AMBITO	Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il Gestore
		Redige e aggiorna il Piano d'Ambito
		Declina la regolazione nazionale del contesto locale
	ARPA LAZIO	Determina le tariffe secondo i metodi definiti da ARERA
	ASL	Controlla e monitora la qualità delle acque interne e marino-costiere
LIVELLO NAZIONALE	LEGISLAZIONE STATALE	Controlla e monitora la qualità dell'acqua potabile distribuita
		Norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi
	MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE	Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato
		Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche
		Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica
	ARERA	Definisce i criteri per misurare il danno ambientale
		Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità
		Stabilisce i metodi per definire le tariffe (compresi i costi ammissibili) e le approva
ANAC	Tutela gli interessi degli utenti	
	Vigila sul corretto funzionamento degli appalti pubblici	
		Emana le linee guida per l'attuazione del Codice degli appalti

Legislativo; Regolatorio; Analisi e vigilanza

⁶ La Presidente della Commissione Europea, Ursula von der Leyen, il 28 aprile 2020 ha dichiarato l'importanza di utilizzare il Green Deal europeo come navigatore nella ripresa post Covid-19. La “Green Recovery” è l'opportunità per uscire dalla crisi pandemica ricostruendo il sistema economico per renderlo resiliente e sostenibile. A tal fine, il 15 giugno 2020 il TEG (Technical Expert Group istituito dalla Commissione Europea per implementare l'Action Plan per il finanziamento della crescita sostenibile) ha pubblicato i cinque principi sui quali fondare la ripresa post Covid-19, costruendo allo stesso tempo un sistema economico resiliente alle minacce future. L'idea alla base di tali raccomandazioni è che la crisi causata da Covid-19 è la prima di una serie di minacce a cui la popolazione sarà esposta a causa dalla degradazione degli ecosistemi causata dalle attività umane.

⁷ Si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, disponibile on line nel sito web: www.gruppo.acea.it, per approfondimenti.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE

L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA) è l'organismo che, dal 2012, ha funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale. Nel corso della sua attività ha adottato provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e promozione degli investimenti necessari al territorio, ha posto attenzione al 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. 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). Al termine del 2019 l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3) 2020-2023: un sistema complesso che introduce incentivi ambientali in tariffa (es. recupero dei fanghi e risparmio energetico), rinforza i limiti alla crescita dei costi dei Gestori, secondo logiche di efficienza, e adotta misure volte a incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato (Figura 5).

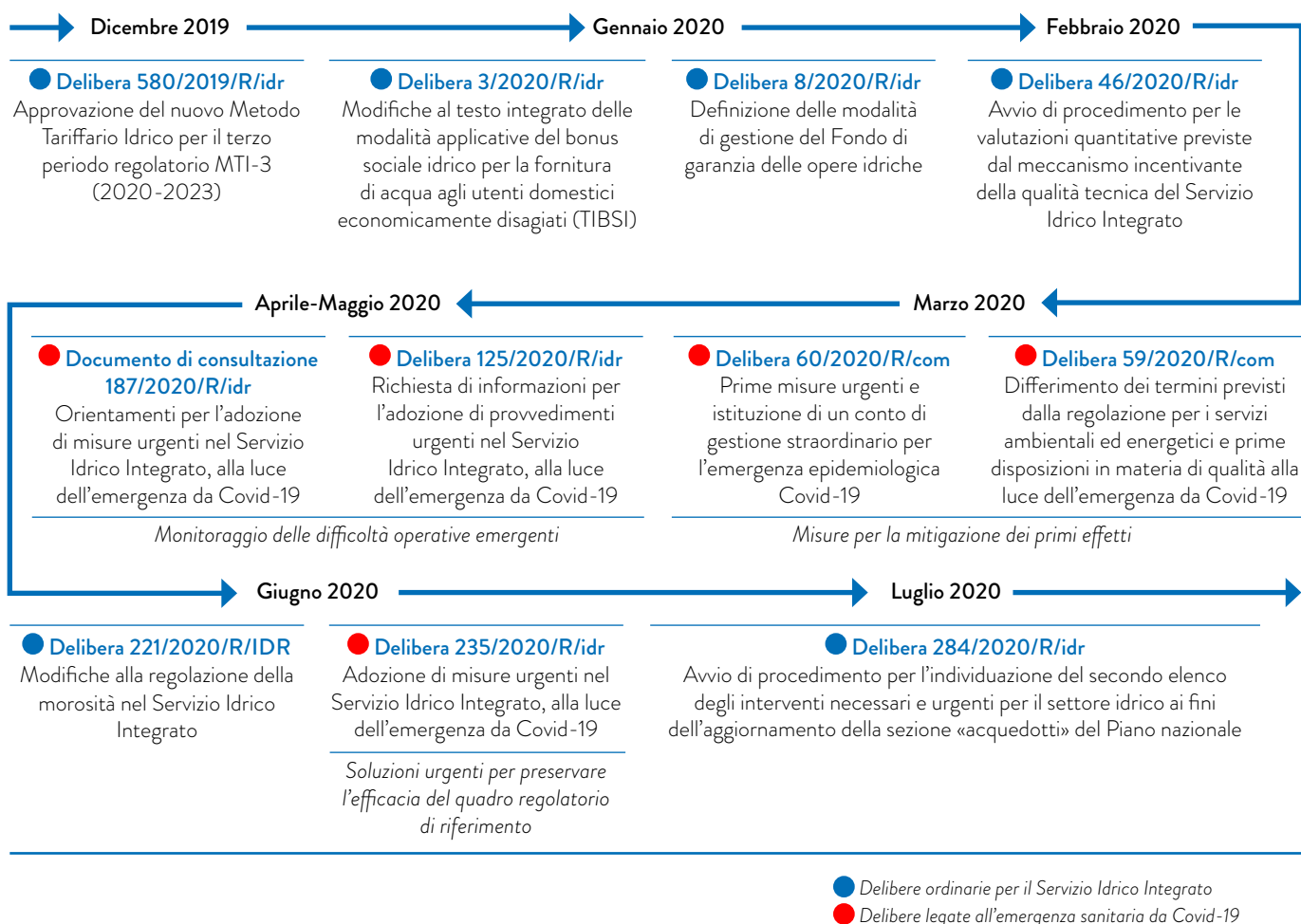
FIGURA 5 – I PILASTRI DELL'AZIONE DI ARERA



L'Autorità stabilisce dunque 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 tute-

lando gli utenti del servizio: adempimenti che necessitano di sforzi notevoli e impegno costante da parte dei Gestori del servizio. I principali provvedimenti di ARERA nel 2020 sono rappresentati in Figura 6.

FIGURA 6 – I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI DI ARERA NEL 2020



L'ATO E L'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

L'**Ambito Territoriale Ottimale (ATO)** rappresenta l'unità territoriale su cui viene organizzato il Servizio Idrico Integrato da parte degli **Enti di Governo d'Ambito (EGA)** secondo principi di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale.

L'**Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale – Roma (ATO 2)** è costituito da **112 Comuni**, di cui 108 appartenenti alla Città Metropolitana di Roma Capitale, 2 alla provincia di Viterbo e 2 alla provincia di Frosinone. Dal punto di vista idrografico, l'ATO 2 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'ATO 2 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 Tecnica Operativa**, che fornisce assistenza ai Comuni dell'ATO e opera nella fase di avvio del Servizio Idrico Integrato (di seguito SII), nella pianificazione degli interventi, nella determinazione e controllo della tariffa idrica e del rispetto dei patti contrattuali da parte del Gestore.

I Comuni dell'ATO 2 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

Acea Ato 2 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 com-

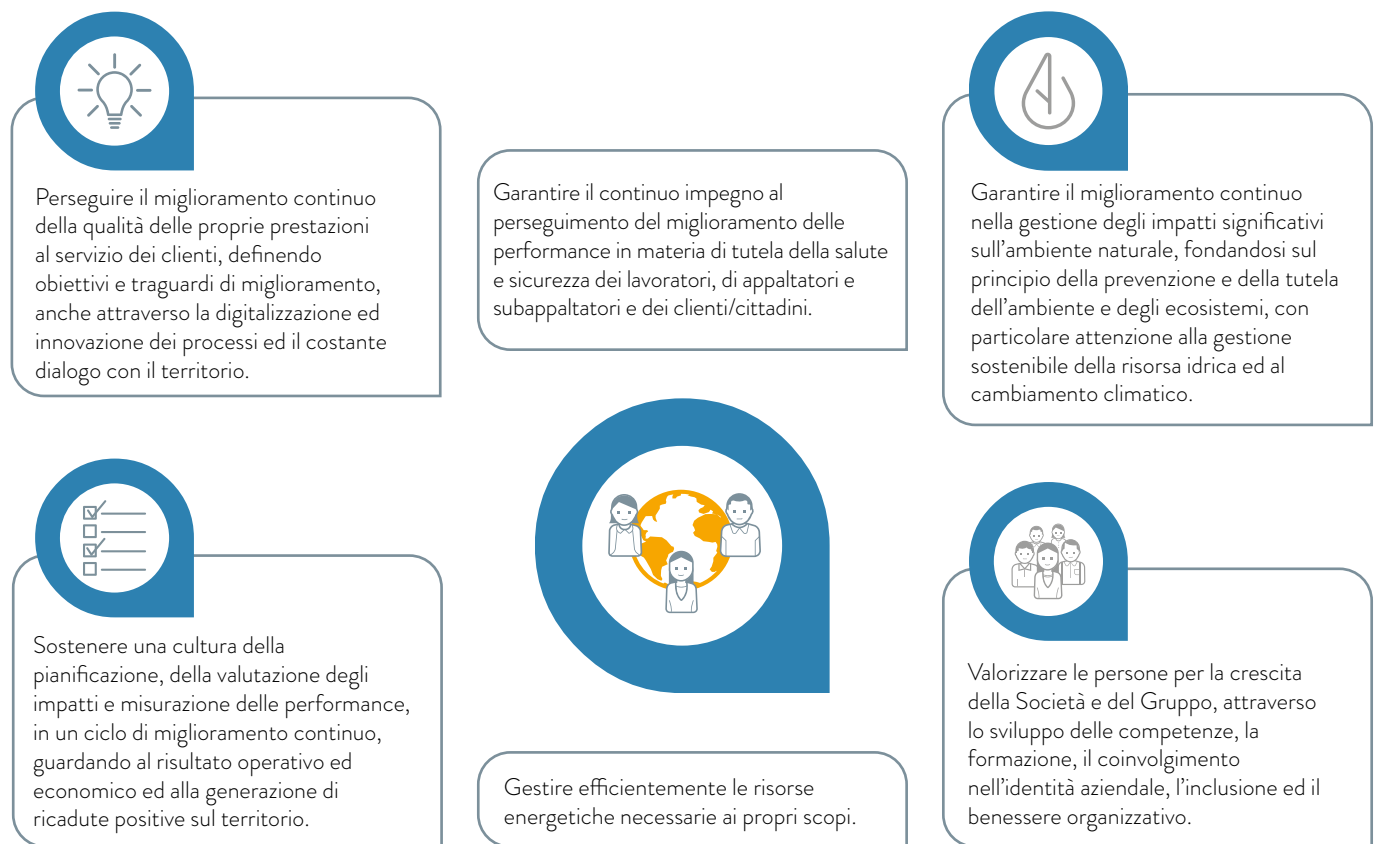
promettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni. Per questo, la creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder della Società è alla base del proprio modello di business.

VALORI E PRINCIPI

I principi e i valori di Acea Ato 2, che trovano il loro fondamento in quelli del Gruppo Acea, sono stati declinati in diversi documenti che vengono condivisi con le parti interessate per promuovere una diffusa cultura di responsabilità sociale e ambientale.

In particolare, nella **“Politica di Sostenibilità e del Sistema Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia”** (Politica QASE) sono presenti i principi su cui Acea Ato 2 fonda il suo operare (Figura 7).

FIGURA 7 – I PRINCIPI DELLA POLITICA QASE DI ACEA ATO 2



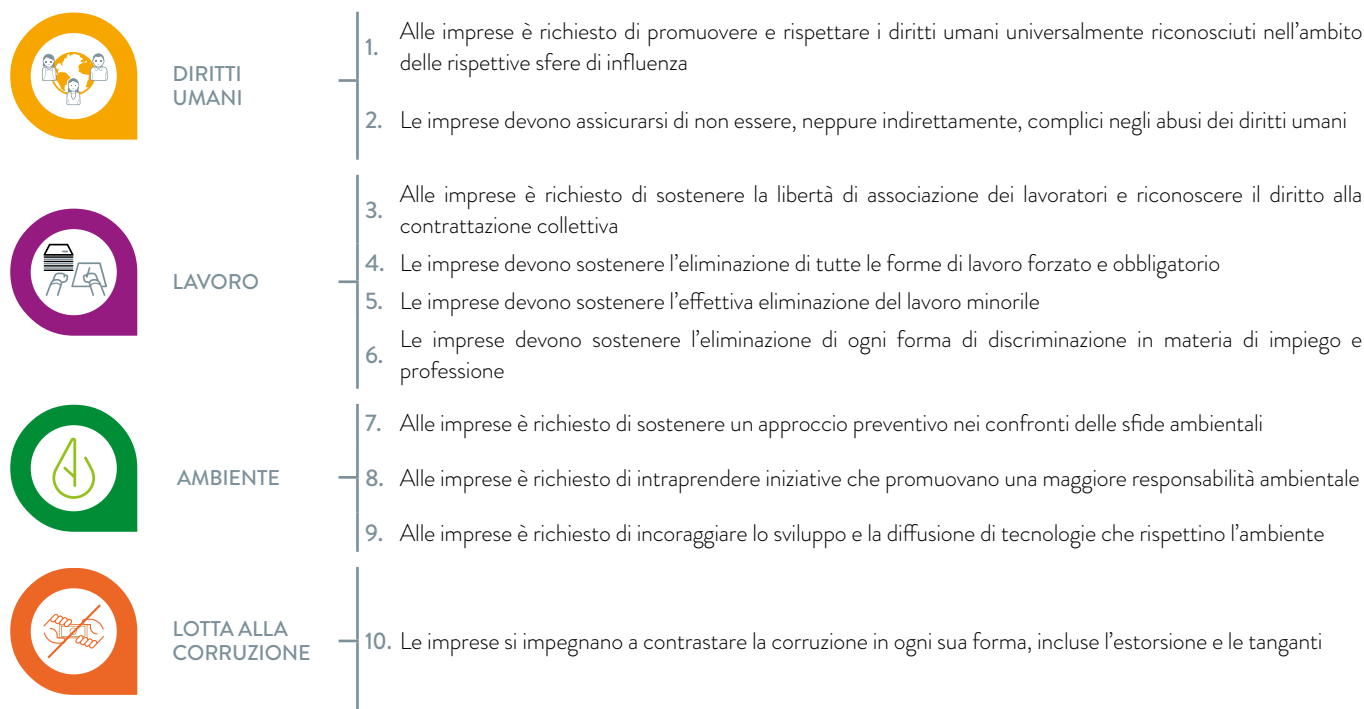
Più in generale, i **principi di equità, precauzione, prevenzione, cura e rispetto per l'ambiente** costituiscono il fondamento etico delle relazioni che l'Azienda intende instaurare con tutti i suoi stakeholder, come previsto dal **Codice Etico di Gruppo**⁸. Quest'ultimo è in armonia con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni ILO e i principi emanati dal *Global Compact* delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact), cui il Gruppo Acea ha aderito formalmente e sostanzialmente.

In continuità con gli impegni presi dal Gruppo e consapevole del legame esistente tra una corretta gestione della risorsa idrica e il benessere umano e dell'ecosistema, Acea Ato 2 ha fatto propri i principi del Codice Etico di Gruppo ed opera nel rispetto dei principi sostenuti dal **Global Compact** delle Nazioni Unite (Figura 8), al quale Acea SpA aderisce dal 2007, contribuendo agli **Obiettivi ONU di sviluppo sostenibile** (si veda il paragrafo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs* per approfondimenti).

⁸ <https://www.gruppo.aceait/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico>

FIGURA 8 – I DIECI PRINCIPI DELL'UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

(Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 Gruppo Acea, pagina 18)



La consapevolezza di gestire un servizio essenziale in ogni suo aspetto come quello idrico, conduce Acea Ato 2 ad operare nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile, anche attraverso il mantenimento e l'implementazione dei **sistemi di gestione certificati** secondo i più aggiornati standard internazionali e l'adozione delle migliori *best practice* con la realizzazione di ulteriori strumenti atti ad assicurare nel tempo l'accrescimento della sostenibilità d'impresa. In particolare, in virtù del **percorso volontario** finalizzato al miglioramento continuo dei propri processi e attività, Acea Ato 2 nel

2020 ha ottenuto il rinnovo della certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, rispettivamente secondo gli standard **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015**, il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro con transizione dal BS OHSAS 18001:2007 allo standard **UNI ISO 45001:2018** ed il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia con la migrazione dallo standard UNI CEI EN ISO 50001:2011 allo standard **UNI CEI EN ISO 50001:2018** (Figura 9).

FIGURA 9 – LE CERTIFICAZIONI DI ACEA ATO 2



UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

UNI ISO 45001:2018

UNI CEI EN ISO 50001:2018

In una visione integrata dell'azienda con l'ambiente, Acea Ato 2 negli anni ha adattato la propria organizzazione al contesto in cui opera per continuare a garantire l'erogazione del servizio idrico ai cittadini in modo efficace, efficiente e svolgere le proprie attività minimizzando gli impatti ambientali a tutela degli ecosistemi. Questo è stato possibile focalizzando la propria attenzione sull'analisi dei rischi, del contesto interno ed esterno, sulla comunicazione con le parti interessate (dipendenti, clienti, istituzioni, Enti, associazioni, cittadini, ecc.), sulla prevenzione e mitigazione dei rischi, sulle analisi degli impatti ambientali significativi, sull'efficientamento energetico, sulla cura delle persone e sulla salute e sicurezza dei lavoratori e lungo la catena di fornitura.

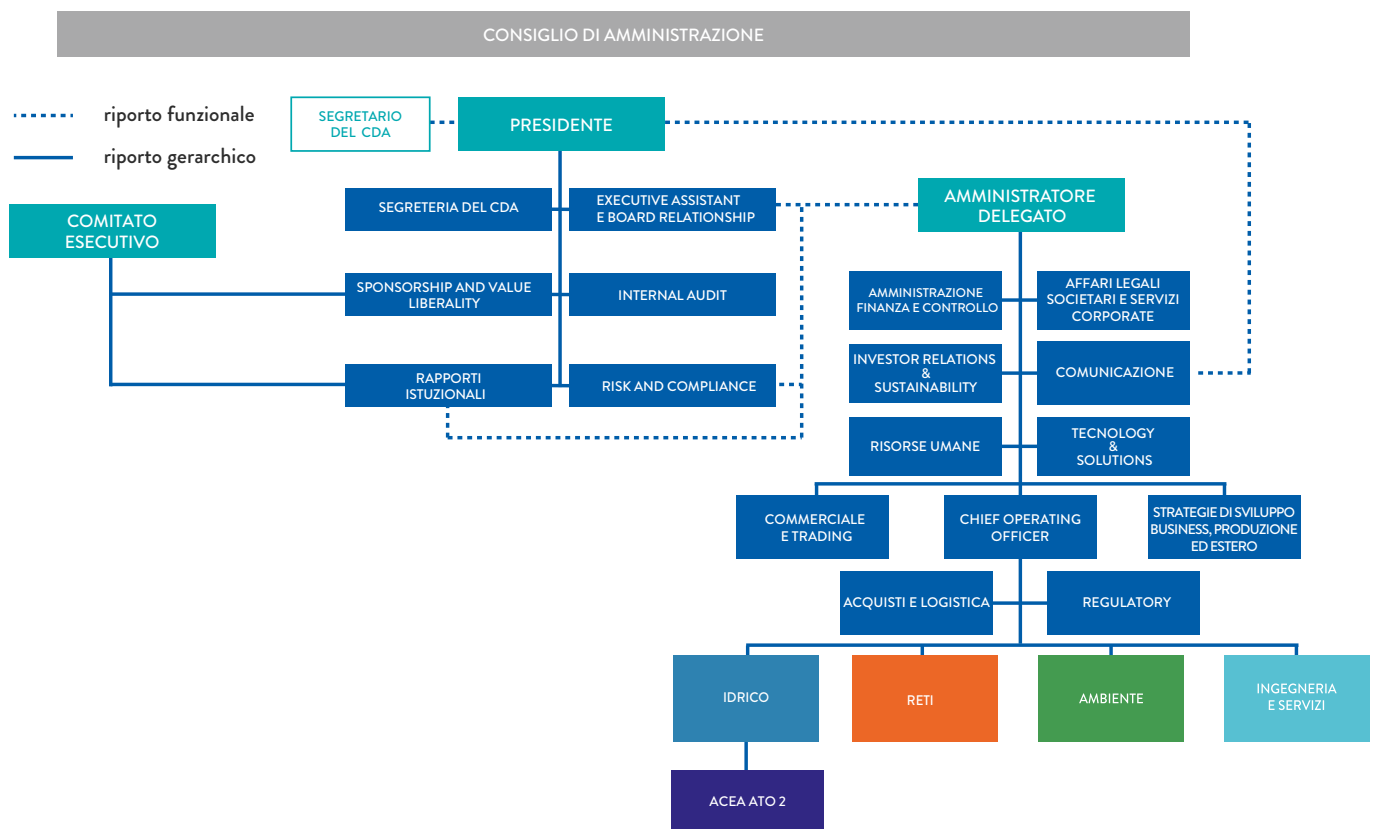
LA GOVERNANCE

Il **modello di Governance** adottato dalla Società, basato sulla **trasparenza, l'equilibrio e la segregazione delle responsabilità tra le attività di indirizzo, gestione e controllo**, si fonda su alcuni principi cardine, quali il ruolo centrale attribuito al Consiglio di Amministrazione, la corretta gestione delle situazioni di conflitto di interesse, la trasparenza nella comunicazione delle scelte di gestione dell'impresa e l'efficacia del proprio Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi in conformità con il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi della Capogruppo. Acea Ato 2 SpA è sottoposta al controllo di Acea SpA, holding del

Gruppo Acea, 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.

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 10 è riportato l'organigramma di Acea SpA al 31.12.2020 e la collocazione di Acea Ato 2 entro l'organizzazione⁹.

FIGURA 10 – ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2020



Gli **organi societari di Acea Ato 2 SpA** sono:

- Assemblea dei Soci;
- Consiglio di Amministrazione;
- Collegio Sindacale.

L'**Assemblea dei Soci** è l'organo sovrano della Società; nomina il Consiglio di Amministrazione e in seno ad esso il suo Presidente, il Collegio Sindacale e la società di Revisione e assume le decisioni di cui è "Titolare" ai sensi della normativa e dello Statuto.

Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, organo collegiale composto da 8 membri (in carica per tre anni e rieleggibili), è nominato dall'Assemblea dei Soci.

Il **Collegio Sindacale** svolge attività di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Infine, il controllo contabile, ex art. 2409-bis c.c., è svolto dalla **Società di Revisione**, società esterna e indipendente, iscritta all'ap-

sito albo secondo le disposizioni legislative e regolamentari previste in materia, a cui è demandata la verifica, nel corso dell'esercizio, della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili della Società.

Alla Società di Revisione è demandata la verifica che il bilancio di esercizio corrisponda alle risultanze delle scritture contabili e che sia conforme alle norme che ne disciplinano la redazione.

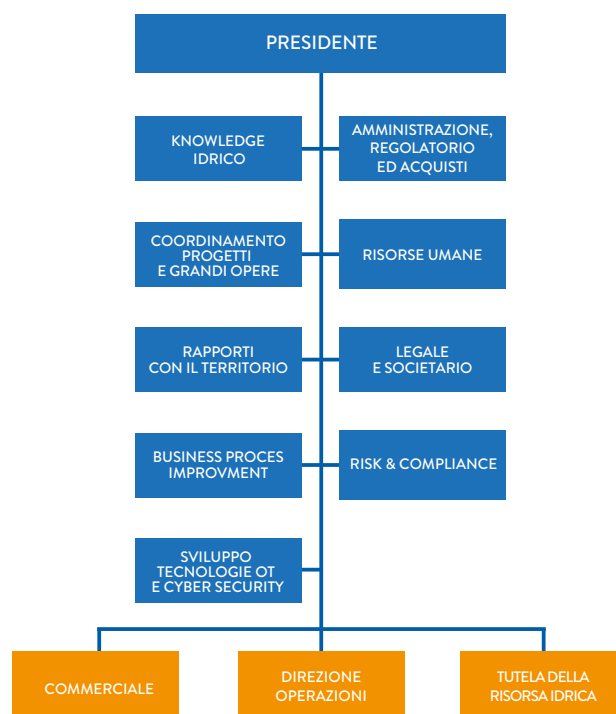
A capo dell'organizzazione è quindi collocato il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** al quale riportano le diverse Unità organizzative.

Acea Ato 2 dispone di un organigramma (Figura 11) nel quale è schematizzata l'intera struttura organizzativa e sono specificate:

- le aree in cui si suddivide l'attività aziendale;
- le linee di dipendenza gerarchica delle singole Unità aziendali;
- i soggetti che operano nelle singole aree ed il relativo ruolo organizzativo.

⁹ Per approfondimenti si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 28 ss. e 58 ss.

FIGURA 11 – ORGANIGRAMMA DI ACEA ATO 2 SPA AL 31.12.2020



In aggiunta, la Società predispone specifiche Disposizioni Organizzative che definiscono, per ciascuna Unità, le responsabilità e l'articolazione organizzativa. Tali documenti sono oggetto di costante aggiornamento in funzione dei cambiamenti effettivamente intervenuti nella struttura organizzativa e oggetto di ufficiale comunicazione a tutto il personale interessato.

Le persone in Acea Ato 2 agiscono secondo il principio di correttezza, ossia nel rispetto dei diritti di ciascuno, al di là della mera osservanza di norme vigenti e contratti di lavoro, e secondo condotte oneste. Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle **pari opportunità** e del **rifuto** di qualsiasi forma di **discriminazione**¹⁰ nei confronti di persone o soggetti collettivi.

Un'articolata configurazione di **norme interne** presidia il sistema organizzativo secondo lo schema seguente:

- le Procedure e le Istruzioni Operative sono atti che disciplinano le modalità di svolgimento operativo di un processo, identificando in dettaglio i ruoli e le responsabilità. Nelle procedure sono definiti anche i moduli da utilizzare e i documenti da archiviare;
- le Linee guida di Gruppo sono composte da principi, policy e norme direzionali, attraverso le quali la Capogruppo definisce gli orientamenti generali e gli indirizzi, esercitando le attività di coordinamento e controllo.

Ogni struttura di Acea Ato 2, responsabile di tematiche oggetto di normazione interna (Process Owner), elabora direttamente la procedura sotto la guida dell'Unità Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità. Per garantire la coerenza generale e la compliance delle norme interne, le procedure, prima della pubblicazione nella intranet aziendale e la diffusione all'Organizzazione, vengono sottoposte a verifica da parte delle Unità Risk & Compliance e Risorse Umane e, in casi specifici, anche da parte delle Unità Legale e Societario e Amministrazione, Regolatorio ed Acquisti.

La diffusione di una cultura aziendale orientata a perseguire un costante equilibrio tra gli aspetti economici, ambientali e sociali parte dal *commitment* che le figure apicali esercitano nella promozione di tali aspetti all'interno dell'Organizzazione e si concretizza in una

Governance di sostenibilità che consente di far convergere tutti gli sforzi delle diverse funzioni aziendali verso un unico scopo condiviso e diffuso dall'alto, con un rafforzamento dell'impegno interno e ricadute positive in termini di coordinamento ed efficacia delle azioni intraprese.

Per tali ragioni, dal giugno 2019 è attivo un Comitato interno, attualmente denominato **Comitato Governance, Risk e Compliance & Sostenibilità** (in forma abbreviata "Comitato GRC & Sostenibilità") che ha lo scopo di vigilare sull'efficace attuazione e il corretto andamento delle attività relative ai Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità, nonché sulla definizione degli indirizzi sugli obiettivi, sugli indicatori e sulle eventuali azioni correttive di eventuali gap emersi; monitorare lo stato di implementazione delle attività svolte e programmate in materia di Risk Management aziendale e di Cyber Security; 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.

Il Comitato, che nel corso del 2020 si è riunito 7 volte, è presieduto dal Presidente di Acea Ato 2 e coordinato dal Responsabile dell'Unità Risk & Compliance della Società ed è composto dai Responsabili delle Unità a diretto riporto del Presidente e dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dei rischi.

A livello operativo, Acea Ato 2 si è dotata di un **presidio Sostenibilità**, rappresentato dall'**U. Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità**, che oltre ad essere interconnesso con il network delle funzioni/presidi di sostenibilità presenti nel Gruppo – ed in particolare con la Funzione Investor Relations & Sustainability della Capogruppo – e con l'Energy Management interno, promuove, coordina e monitora progetti e azioni per l'integrazione della sostenibilità nelle scelte aziendali ed elabora dati inerenti la sostenibilità aziendale, agendo in sinergia con le diverse unità organizzative interne. Il presidio garantisce, inoltre, l'integrazione dei temi della sostenibilità con gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia certificato, di cui la sostenibilità rappresenta elemento fondante per perseguire ed ottenere il miglioramento continuo

¹⁰ Tali principi, inoltre, sono espressamente richiamati nel Codice Etico del Gruppo, articolo 12.

delle performance, e svolge il monitoraggio dei target di sostenibilità, parte del Piano di Sostenibilità vigente del Gruppo Acea, comunicandone l'andamento alla Funzione Investor Relations & Sustainability di Acea SpA.

Specificatamente sul tema energia, nel Gruppo Acea è consolidata la presenza, nella Capogruppo e nelle società operative, di un presidio operativo di **Energy Management**.

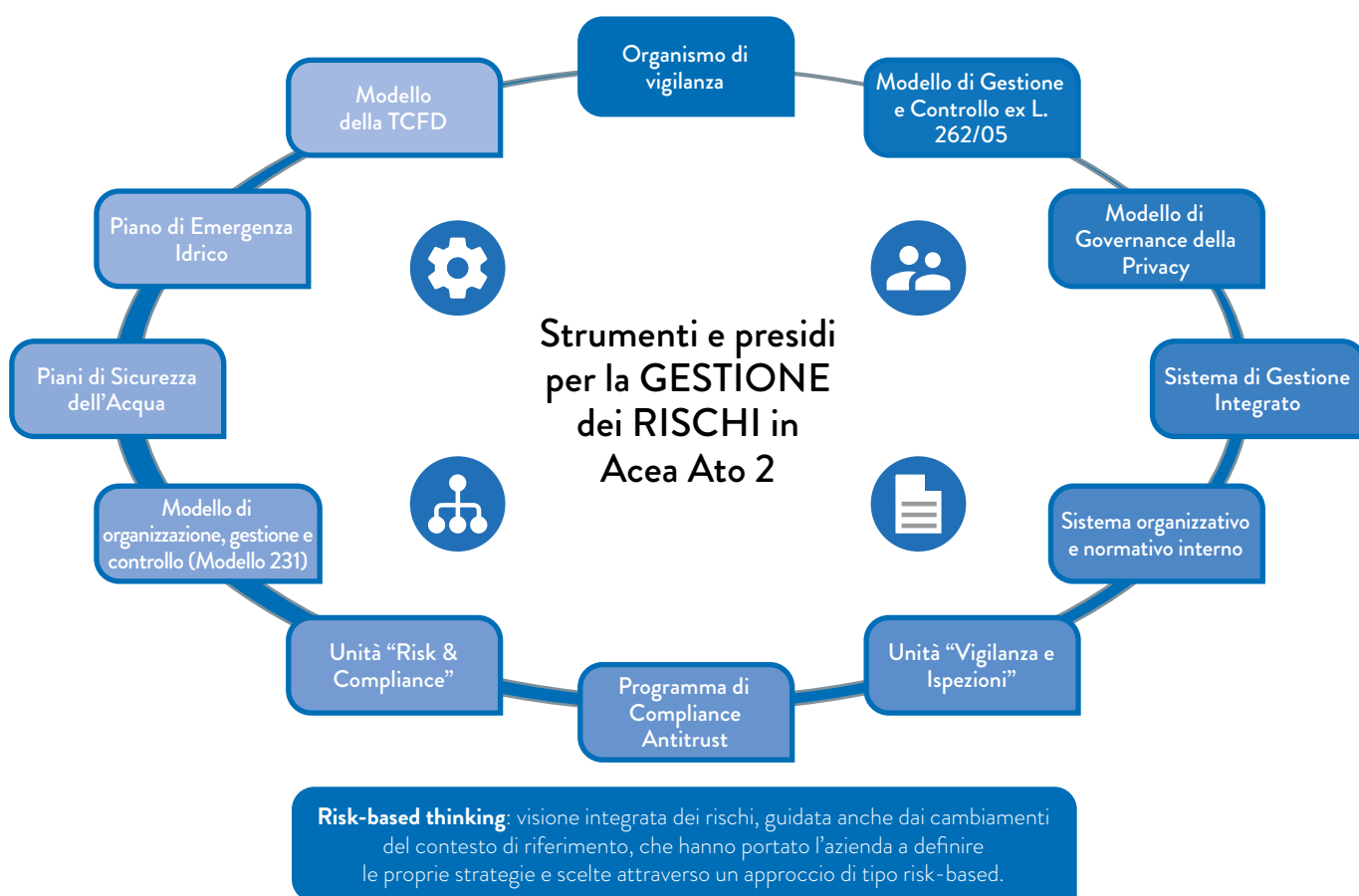
Internamente ad Acea Ato 2 in virtù della scelta di ottenere e mantenere un Sistema di Gestione Energia certificato **UNI EN ISO 50001:2018**, è istituito inoltre l'**Energy Team**, costituito dalle figure apicali coinvolte operativamente con diversi ruoli nell'implementazione, monitoraggio, definizione e pianificazione di azioni finalizzate all'efficiamento energetico.

LA GESTIONE DEI RISCHI

Il monitoraggio e la gestione dei rischi sono affidati a struttu-

re aziendali che hanno il compito di realizzare e adottare specifici modelli di controllo. Tra i modelli e i presidi adottati dalla Società si segnalano quelli presenti in Figura 12.

FIGURA 12 – MODELLI E PRESIDI PER LA GESTIONE DEI RISCHI IN ACEA ATO 2



Per una **visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva**, Acea Ato 2 ha posto in essere, in accordo con la Capogruppo, le metodologie del **Programma ERM** – Enterprise Risk Management basato sul “COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) framework”. A tale scopo all'interno dell'Unità Risk & Compliance è istituito il Focal Point ERM che lavora a stretto contatto con l'Unità ERM della Capogruppo.

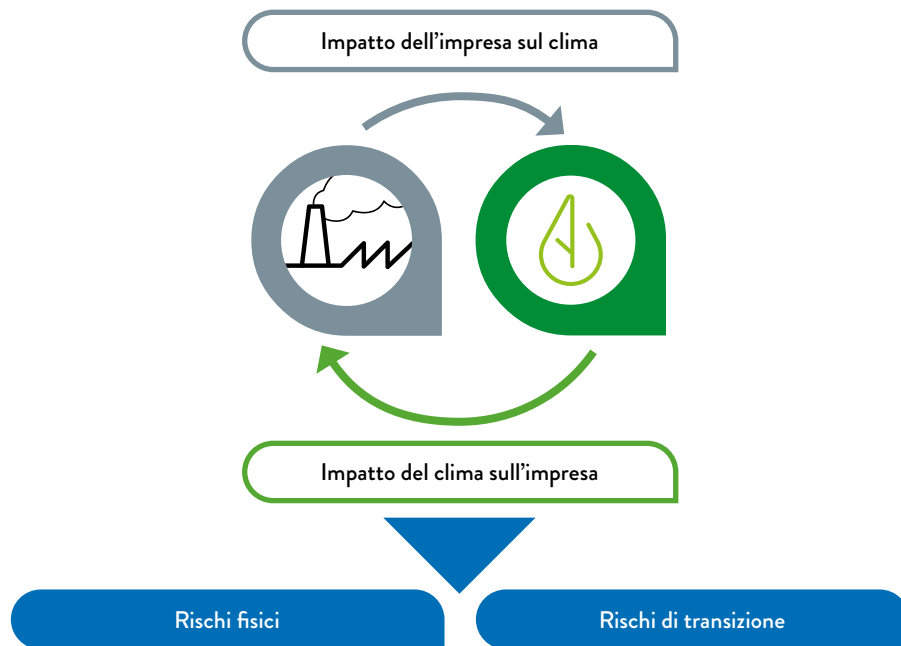
Il Programma ERM si pone l'**obiettivo** di rappresentare la tipologia e la significatività (probabilità e impatto economico-finanziario e/o reputazionale) dei principali rischi aziendali, inclusi quelli di sostenibilità, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business 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.

Al fine di migliorare l'integrazione dei **rischi legati al cambiamento climatico**, Acea Ato 2, a partire dalla seconda metà del 2020, ha partecipato 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), progetto che proseguirà anche nel 2021.

La TCFD individua per i cambiamenti climatici **due macro-categorie di rischio**, all'interno delle quali sono identificate ulteriori tipologie specifiche di rischi (Figura 13).

FIGURA 13 – TIPOLOGIE DI RISCHIO IDENTIFICATE DALLA TCFD FRAMEWORK



Inoltre, Acea Ato 2 adotta i **Piani di Sicurezza dell'Acqua** (di seguito PSA) in ottemperanza alla **Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787** che ha modificato gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE¹¹. L'obiettivo 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. Il primo PSA, implementato nel 2018 in Acea Ato 2, ha riguardato il sistema idrico alimentato dal nuovo impianto di Grottarossa per la potabilizzazione delle acque del Tevere e, successivamente, la Società ha avviato i PSA dei maggiori sistemi acquedottistici gestiti. Ad oggi sono stati trasmessi al Ministero della Salute i PSA di 3 sistemi: Peschiera, Appio Alessandrino e Grottarossa (si rimanda al paragrafo *La qualità dell'acqua potabile* per approfondimenti sull'implementazione dei PSA in Acea Ato 2).

Infine, Acea Ato 2 si è dotata del **Piano di Emergenza del Sistema Idrico**, aggiornato in conformità alle linee guida dei piani di sicurezza dell'acqua. Il Piano, 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). Nel corso del 2020 il Piano è stato aggiornato in base alle procedure vigenti in condizioni di pandemia e alla luce delle modifiche organizzative occorse della Società. 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.

¹¹ La Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, è stata revisionata da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio e approvata in data 16 dicembre 2020 come Direttiva 2020/2184.

LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI ED OBIETTIVI

La consapevolezza del valore della risorsa idrica e del ruolo di responsabilità che il Gestore riveste a servizio del territorio e dei cittadini è il fondamento della cultura aziendale di Acea Ato 2. Tutto questo si traduce in strategie e pratiche nelle quali gli obiettivi di

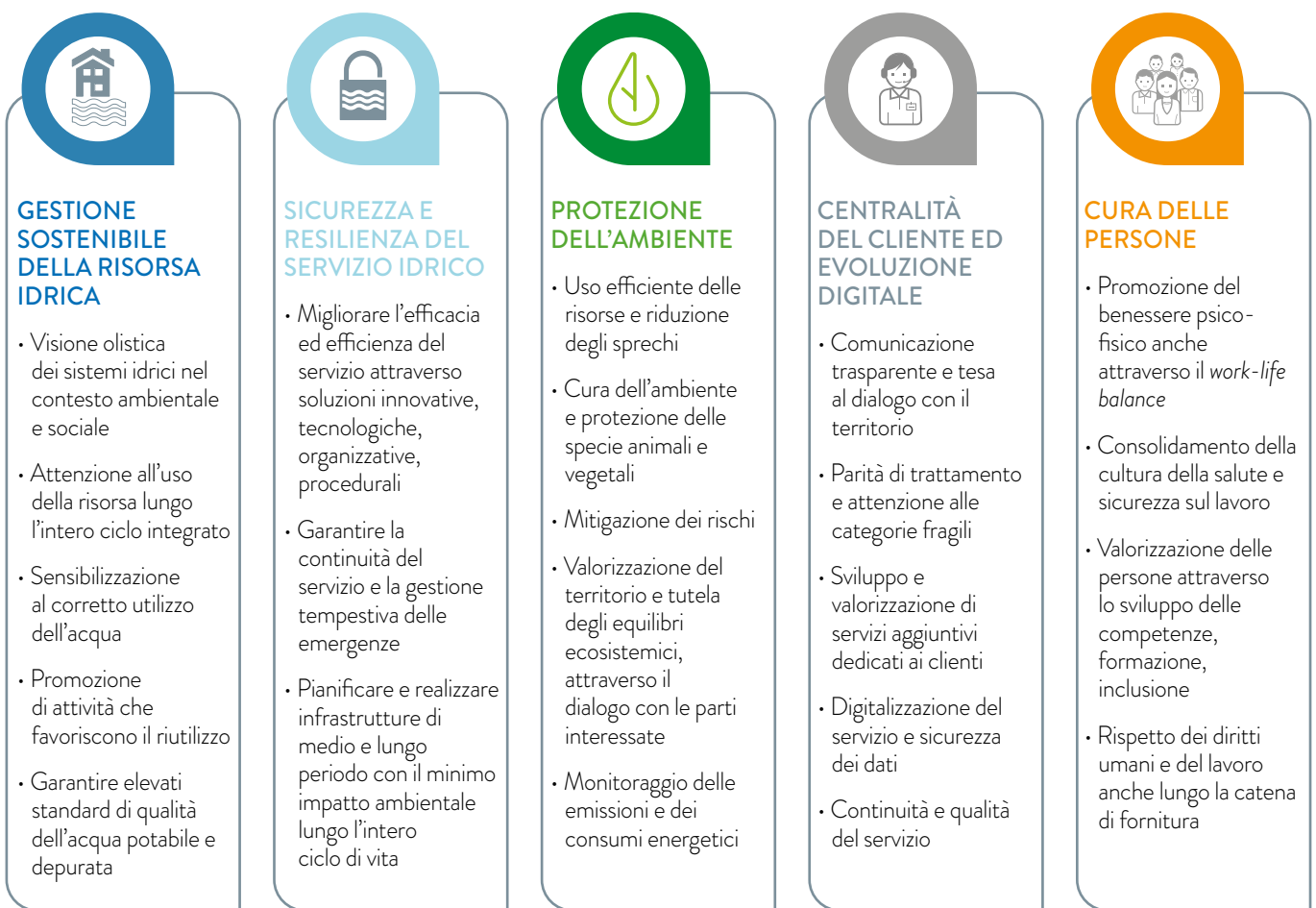
efficienza economica sono necessariamente ed intrinsecamente integrati con la **tutela ambientale e lo sviluppo sociale**, creando così **valore condiviso per il benessere delle persone, delle comunità e dei territori** in cui la Società è presente.

LA SOSTENIBILITÀ COME SCELTA STRATEGICA

La realizzazione di una visione strategica così integrata è possibi-

le innanzitutto attraverso la presenza nell'Organizzazione di una struttura di Governance orientata alla sostenibilità che permea i diversi processi aziendali, decisionali e operativi lungo l'intera catena del valore (si rimanda al paragrafo dedicato *La Governance*) e che agisce secondo le **direttrici strategiche** rappresentate in Figura 14.

FIGURA 14 – LE 5 DIRETTRICI STRATEGICHE DELLA SOCIETÀ



In attuazione della strategia aziendale, la Società si è dotata nel tempo di diversi strumenti operativi pensati e costruiti per ottenere l'integrazione sistemica delle tre dimensioni della sostenibilità (economica, ambientale e sociale) all'interno delle scelte di business. In primo luogo, i target di sostenibilità di Acea Ato 2, integrati nel **Piano di Sostenibilità 2020-2024**, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, rendono concreta la strategia, le linee di azione, gli obiettivi e l'impegno delle diverse funzioni aziendali in tema di sostenibilità, e il cui monitoraggio si allinea per modalità e tempistiche a quello che segue la realizzazione del Piano

Industriale (si rimanda al paragrafo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs* per approfondimenti). Ad essi si affiancano anche altri strumenti (Figura 15).

Nel 2020, inoltre, è stata sviluppata una **metodologia di valutazione del rischio fisico**¹² legato ai cambiamenti climatici in atto ad integrazione del modello di gestione utilizzato. L'applicazione di tale metodologia permetterà all'Organizzazione di incrementare la capacità di essere resiliente ai mutamenti del contesto di riferimento e di anticipare le esigenze future del servizio, del contesto normativo e le eventuali criticità dettate dall'ambiente in cui ci si trova ad

¹² Rischi fisici: rischi che implicano costi economici e finanziari per le perdite dovute alla crescente gravità e frequenza di eventi meteorologici estremi legati al cambiamento climatico, nonché i cambiamenti progressivi a più lungo termine del clima (ad esempio variazioni delle precipitazioni, estrema variabilità del tempo, l'acidificazione degli oceani, l'innalzamento del livello del mare e della temperatura media).

operare. Tali valutazioni svolte in **ottica preventiva** su archi temporali di **medio e lungo periodo**, consentono alla Società di effettuare una **pianificazione degli interventi strategici** considerando anche l'esposizione degli asset del Servizio Idrico Integrato a eventi meteorologici estremi, collegati con i mutamenti del clima, e dei potenziali impatti finanziari correlati. A tale scopo, nel corso dell'anno, sono stati avviati diversi progetti e attività di ricerca, su archi temporali **di medio e lungo periodo**, per valutare la vulnerabilità delle fonti di approvvigionamento gestite e sviluppare **modelli previsionali** per determinare la disponibilità di risorsa idrica al variare di diversi parametri meteo-climatici, in considerazione di diversi scenari di cambiamento climatico.

Analogamente, Acea Ato 2 ha avviato un progetto pilota per individuare la percentuale di **investimenti** definibili **ecosostenibili** secondo i criteri del nuovo regolamento sulla **Tassonomia UE** (Regolamento UE 2020/852), in via di progressiva definizione. Le attività poste in essere dalla Società sono finalizzate ad inserire in modo sistemico tali criteri nella progettazione delle opere del SII.

Il processo di perfezionamento del business model di Acea Ato 2 verso l'internalizzazione della sostenibilità ad ogni livello aziendale include il **coinvolgimento diretto di tutti gli stakeholder interni**. Tale aspetto è, infatti, un fattore chiave e viene conseguito attraverso percorsi di *induction* e sensibilizzazione al *management* e alle funzioni aziendali interessate sui temi della sostenibilità, così come percorsi di formazione e informazione mirati. Per inciso, nella seconda metà del 2020 Acea SpA ha attivato il percorso "**Agire Sostenibile**" per la formazione, informazione e sensibilizzazione del personale sui temi della sostenibilità in azienda.

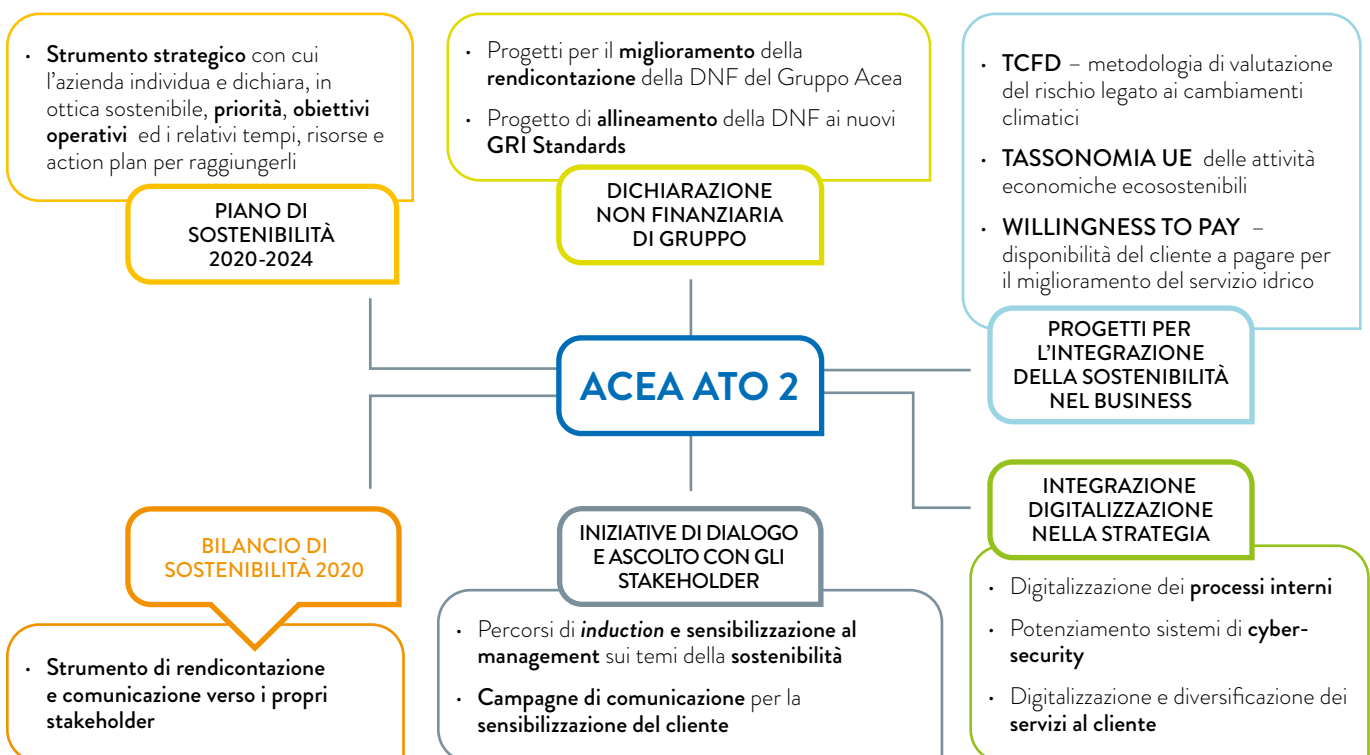
Di pari importanza è il coinvolgimento diretto degli **stakeholder esterni** che attraverso una comunicazione attiva con il Gestore possono contribuire al conseguimento degli obiettivi aziendali di tutela della risorsa idrica, efficientamento del servizio, innovazione dei processi e digitalizzazione delle infrastrutture (si veda per approfondimenti il paragrafo *Processo di formazione partecipativa*

del Programma degli Interventi ed approvazione del piano tariffario). Acea Ato 2, infatti, è consapevole che un ascolto bidirezionale tra l'Azienda ed i suoi clienti si configura come una soluzione *win-win*: il Gestore sensibilizza il cliente sui temi della responsabilità sociale e sull'importanza di preservare la risorsa idrica e al contempo il cittadino comunica le proprie esigenze e i propri feedback per migliorare il servizio che riceve. Per tali motivi, Acea Ato 2, come prassi consolidata da anni, attiva periodicamente campagne di comunicazione per la sensibilizzazione dell'utenza ad un uso più consapevole dell'acqua, con particolare attenzione ai Comuni della Provincia di Roma. L'iniziativa "**Preserviamo il futuro**" è stata intrapresa nel periodo giugno-settembre 2020: sono state realizzate uscite pubblicitarie sulle principali testate web e stampa e sono stati affissi oltre 2.800 manifesti in tutti i Comuni della provincia di Roma. Inoltre, nel corso del 2020, al fine di orientare gli investimenti secondo i **bisogni e le aspettative dei cittadini** sempre più sensibili ai temi di sviluppo sostenibile e impegnati a tutela dell'ambiente, è stato avviato il progetto **Willingness to pay** con l'obiettivo di valutare, attraverso un ascolto mirato, la disponibilità del cittadino a pagare per un miglioramento del Servizio Idrico Integrato che includa una minimizzazione dell'impatto ambientale delle attività gestite.

Il successo di una strategia sostenibile di lungo periodo è oramai legato fortemente all'implementazione di soluzioni innovative e digitali nei processi. Acea Ato 2, in linea con la strategia del Gruppo Acea, ha posto, già a partire dal 2015, **l'innovazione digitale alla base del suo approccio strategico**, come volano di sviluppo dell'intera realtà aziendale: dalle infrastrutture, ai processi fino al territorio e alle persone.

I benefici di tale percorso sono evidenti sia nell'operatività che come ricadute sul territorio. L'installazione di **strumenti di monitoraggio e misura** sulle infrastrutture del servizio idrico, ad esempio, ha permesso di efficientare l'uso della risorsa idrica lungo l'intera catena del valore e migliorare la qualità del servizio grazie alla deter-

FIGURA 15 – OBIETTIVI E STRUMENTI DI ACEA ATO 2 PER LA SOSTENIBILITÀ



minazione in tempo reale di anomalie nel sistema. Analogamente la digitalizzazione dei **processi interni** ha permesso alla Società di ottimizzare il tempo di elaborazione e la condivisione dei dati, semplificare i flussi informativi fra le varie Unità aziendali e infragruppo e favorire l'individuazione di nuove sinergie, nonché di potenziare gli strumenti per lo sviluppo del capitale umano.

Inoltre, il passaggio a piattaforme di gestione dei dati in *cloud* ha permesso alla Società di potenziare i sistemi di cyber-security per la gestione del dato anche in ottica GDPR.

Sul lato commerciale, la digitalizzazione ha consentito di mantenere, se non addirittura aumentare, la **vicinanza con il cliente** attraverso l'implementazione e integrazione di diversi servizi online e digitali, in grado di soddisfare le esigenze dei clienti da remoto senza dover rinunciare al contatto con le persone seppure attraverso uno schermo. In virtù di tale percorso di innovazione, in un anno come il 2020 caratterizzato dalla crisi pandemica mondiale da Covid-19, Acea Ato 2 è stata in grado di offrire prestazioni paragonabili, se non superiori, agli anni precedenti, garantendo la continuità e la qualità

del Servizio Idrico Integrato a tutti i territori serviti, il contatto con i clienti e la sicurezza dei propri dipendenti e fornitori.

Infine, Acea Ato 2, dapprima attraverso la Dichiarazione di carattere non finanziario di Gruppo ed oggi anche attraverso il proprio **Bilancio di Sostenibilità**, si è dotata di uno **strumento di rendicontazione e comunicazione** verso i propri stakeholder, per fornire un quadro chiaro e trasparente su come l'Organizzazione intende perseguire uno sviluppo sostenibile dell'intera realtà aziendale, del servizio che gestisce e dei territori in cui opera.

In tale contesto, si innestano i tre progetti infragruppo avviati nel corso del 2020 dalla Capogruppo (Funzione Investor Relations & Sustainability), con il coinvolgimento di diverse Società tra cui Acea Ato 2, per migliorare da un lato la rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario all'interno della DNF collegate ai temi della biodiversità (GRI 304: 2016) e dall'altro allineare il documento alle nuove richieste degli Standard GRI in materia di Acqua e scarichi idrici (GRI 303:2018) e Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403:2018).

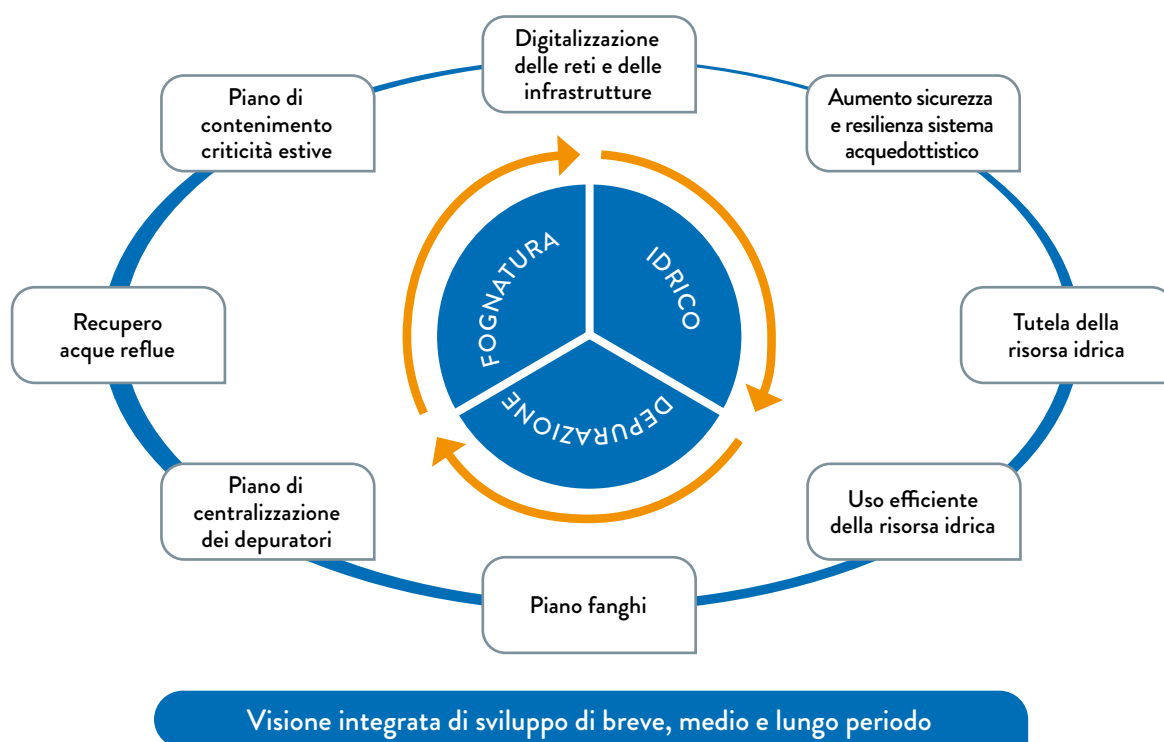
UNA PIANIFICAZIONE CHE GUARDA AL FUTURO

La **creazione di valore condiviso** si traduce per l'Organizzazione in una **pianificazione strategica** diversificata su vari orizzonti temporali (breve, medio e lungo termine) e che racchiude al suo interno una visione integrata di sviluppo economico, ambientale e sociale lungo l'intera catena del valore.

A tale scopo, la Società, sulla base della consolidata esperienza gestionale, definisce ed attua costantemente piani **di sviluppo e gestione delle infrastrutture sul territorio**, predisposti per garantire un Servizio Idrico Integrato in linea con le aspettative degli stakeholder e con gli standard di qualità europei (Figura 16).

La pianificazione delle opere viene eseguita dal Gestore servendosi di **scenari di sviluppo**, su archi temporali di breve, medio e lungo periodo, che considerano fattori come le caratteristiche naturali del territorio in cui opera, **la domanda idrica** in relazione alla crescita o decrescita demografica sui territori gestiti, **la disponibilità** della stessa sulla base dei cambiamenti climatici in atto e delle attività di tutela realizzate dalla Società lungo l'intero ciclo integrato, **la capacità di collettamento e trattamento** delle acque reflue sulla base della distribuzione territoriale della popolazione e dei limiti imposti dalla normativa, **la promozione di infrastrutture** che migliorino gli impatti ambientali e sociali lungo l'intero ciclo di vita e l'applicazione di un **approccio circolare** orientato al riutilizzo e al riciclo.

FIGURA 16 – LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA DI ACEA ATO 2 NEL BREVE, MEDIO E LUNGO PERIODO



Per il **comparto idrico**, Acea Ato 2 nel 2020 ha redatto il **Piano regolatore generale idrico** e il **documento generale di programmazione degli interventi per l'approvvigionamento idrico sostenibile** che pongono le linee programmatiche lungo le quali procedere per la definizione del nuovo sistema di adduzione idrica per l'ATO 2 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. Questo viene compiuto partendo dalla descrizione del sistema idrico nella sua configurazione attuale, analizzando il fabbisogno attuale e futuro dell'ATO 2, evidenziando le criticità da risolvere, individuando i target programmatici da raggiungere e infine fornendo le priorità per gli interventi individuati. Le opere e gli interventi oggetto del documento sebbene siano riguardati su orizzonti temporali di medio e lungo periodo, pongono le loro basi su una dettagliata pianificazione a breve termine propedeutica al raggiungimento degli obiettivi fissati al 2030 e 2050. Infine, il **documento generale di programmazione** è lo strumento di sintesi con funzione divulgativa, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2, presentato alle Autorità competenti (Regione Lazio, EGA, Autorità di Distretto, ecc.) per la successiva autorizzazione degli interventi che ne derivano, nonché funzionale alla redazione delle proposte di opere oggetto di attenzione a carattere nazionale nel Piano Nazionale interventi del Settore Idrico (sezione invasi e sezione acquedotti) e nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Parallelamente ai Piani di azione sviluppati con orizzonte temporale di medio-lungo periodo, Acea Ato 2 ha predisposto il **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 fuori Roma, 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. Il Piano, elaborato grazie al dialogo tra Acea Ato 2 e le Amministrazioni locali, è costruito sulla base dell'elevato grado di conoscenza delle reti idriche e dei sistemi acquedottistici che consente un'approfondita analisi di dettaglio. Le principali direttrici su cui 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.

Sul fronte delle acque reflue, il **Piano regolatore generale fognario-depurativo** si pone come obiettivo la revisione della pianificazione generale del comparto di gestione dei reflui dell'ATO 2 per il soddisfacimento delle esigenze nel medio-lungo termine con orizzonte temporale 2050. Esso individua la futura configurazione alla quale dovrà tendere lo sviluppo delle reti fognarie e degli impianti di depurazione a partire da quella attuale secondo le seguenti linee strategico-operative:

- 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 (fanghi, sabbie, grigliati) in termini di materia (**recupero di sabbia e grigliati**) e di energia (invio a **termovalorizzazione dei fanghi, recupero del biogas**

per energia termica, **upgrading del biogas a biometano** per il trasporto);

- la **razionalizzazione del sistema fognario-depurativo**, attraverso il **Piano di Centralizzazione** che prevede una serie di nuove realizzazioni, adeguamenti e potenziamenti di impianti per 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 ed a fini irrigui.

Tali criteri di pianificazione aprono la strada ad una nuova visione circolare e bioeconomica degli impianti tradizionali di depurazione delle acque reflue urbane (Wastewater Treatment Plant – WWTP) per i quali, attraverso l'integrazione di tecnologie eco-innovative, si può prospettare la graduale trasformazione in vere e proprie bioraffinerie per il recupero delle risorse dalle acque reflue (Water Resource Recovery Facility – WRRF).

Alla pianificazione fin qui descritta, si affiancano ulteriori e ingenti attività strategiche perseguite dal Gestore sempre finalizzate alla realizzazione di una **gestione responsabile della risorsa idrica lungo l'intero ciclo integrato**.

Con particolare attenzione al segmento idrico, nell'ultimo triennio, Acea Ato 2 ha definito e attuato una serie di misure e azioni, finalizzate a preservare la risorsa idrica, classificabili sotto due macro ambiti di intervento: **la tutela della risorsa idrica e l'uso efficiente** della stessa. Nel primo insieme sono ricomprese tutte le attività di studio e ricerca che la Società ha avviato, sia internamente sia in collaborazione con centri di ricerca ed università, con lo scopo di analizzare i futuri scenari di disponibilità idrica, anche alla luce dei cambiamenti climatici in atto, al fine di pianificare un utilizzo sostenibile della risorsa, preservando la qualità delle acque e tutelando le fonti di approvvigionamento gestite nonché salvaguardandone il depauperamento (si rimanda per approfondimenti al **progetto AQUARUM** nel paragrafo *Preservare e tutelare la risorsa idrica*). Parallelamente ed in sinergia con le attività di tutela della risorsa idrica, le azioni che ricadono nel secondo macro ambito sono finalizzate al **contenimento delle perdite idriche**. La **distrettualizzazione delle reti** e il **contrasto all'abusivismo** sono due delle attività principali intraprese dall'Organizzazione nell'ultimo triennio, per il contenimento rispettivamente delle perdite fisiche e commerciali. Entrambe sono state possibili grazie all'attuazione del processo di **digitalizzazione delle reti** e delle **infrastrutture** che ha consentito l'installazione di un numero considerevole di misuratori di portata e pressione interamente gestiti in telecontrollo, la sostituzione di contatori vetusti con contatori intelligenti (*smart water meter*) sui territori e la gestione centralizzata dei dati e delle informazioni attraverso un unico applicativo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi (Water Management System – per approfondimenti si veda il paragrafo *Roadmap digitale*). Queste azioni, unitamente a molte altre intraprese dall'Organizzazione in ottica preventiva e di controllo, come ad esempio i PSA (si veda capitolo *La sostenibilità al servizio del territorio*), consentono di minimizzare il rischio di interruzione del servizio e garantirne la qualità, attraverso una conoscenza puntuale, immediata e continua dello stato del sistema idrico.

Tutti gli interventi pianificati secondo gli indirizzi fin qui descritti confluiscono nel **Programma degli Interventi (PdI)** e nel **Piano per le Opere Strategiche (POS)**, approvati dall'Ente di Governo d'Ambito, che contengono la programmazione delle opere di dettaglio nel breve-medio periodo e indicativa nel lungo periodo oltre alla prioritizzazione degli investimenti individuati nei documenti di cui sopra. Il PdI prevede, nel campo idrico, la programmazione

delle grandi opere necessarie a salvaguardare la qualità e quantità dell'acqua distribuita, recuperare le perdite, favorire la resilienza delle infrastrutture e garantire l'approvvigionamento idrico in periodi siccitosi e in condizioni emergenziali. Parimenti, nell'ambito fognario e depurativo, il Pdl prevede le opere per la salvaguardia dell'ambiente secondo quanto stabilito dal Piano di Tutela delle Acque Regionali (PTAR), mirando a risanare e migliorare la qualità degli scarichi nei corpi idrici ricettori, la riduzione degli smaltimenti dei fanghi di depurazione e interventi che mirino all'applicazione dei principi di economia circolare mediante il trattamento dei fanghi per renderli riutilizzabili, così come il riutilizzo delle acque in uscita dagli impianti di depurazione e lo sfruttamento dell'energia prodotta in impianto. Nel POS – parte integrante e sostanziale del Pdl – 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 ATO 2 da rischi provenienti dalla sismicità e dalla fragilità dei sistemi idrogeologici delle zone di approvvigionamento, così come la salvaguardia dell'ecosistema lacustre del lago di Bracciano, la ricerca di risorse idropotabili d'emergenza e temi di economia circolare. La progettazione delle opere strategiche del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 2 ha come obiettivo lo sviluppo di infrastrutture

ROADMAP DIGITALE

La digitalizzazione ricopre un ruolo imprescindibile nella creazione di una strategia sostenibile di lungo periodo. Promossa normativamente a livello sovranazionale e nazionale, insieme a innovazione e sostenibilità, essa fa parte di una riforma strutturale che sta interessando progressivamente tutti i settori economici, i processi aziendali interni e la customer experience garantendo democrazia, uguaglianza, etica e inclusione, oltre che efficienza, efficacia, economicità e tempestività nel fornire risposte ai bisogni dei clienti e cittadini.

L'innovazione a servizio dei processi aziendali è uno dei pilari della pianificazione strategica del Gruppo Acea, incardinato nella pianificazione di sostenibilità attraverso appositi obiettivi e target.

Il percorso di innovazione intrapreso dal Gruppo si basa sostanzialmente su tre pilastri:

- **modello di innovazione as a service** strutturato secondo l'individuazione dei bisogni di innovazione, la generazione partecipata di idee, sperimentazione e realizzazione dei progetti, in collaborazione con le Aree Industriali e gli attori esterni. Il processo dell'innovazione è alimentato attraverso la continua attività di scouting delle realtà innovative;
- **promozione della cultura dell'innovazione** supportata da una piattaforma di *crowdsourcing* interna che consente ai dipendenti di proporre idee e partecipare a progetti di innovazione; è realizzata anche mediante la Digital Academy e programmi dedicati come Acea Innovation Garage;
- **innovation factory** modello agile di analisi di mercato nei settori di interesse strategico che coinvolge tutte le Aree Industriali ed è suddiviso in cicli di 12 settimane, al cui termine viene lanciato un pilota per validare l'idea mediante un market test.

In questo quadro generale Acea Ato 2 ha posto l'innovazione alla base del suo approccio strategico spingendo sul processo di **trasformazione digitale** per una sempre migliore gestione delle infrastrutture e per un rapporto più veloce ed efficiente con i clienti.

Il processo di trasformazione e digitalizzazione di Acea Ato 2 tocca quindi due ambiti principali: il primo relativo alle **infrastrutture** ed

di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate. La Società prevede sia in fase progettuale che nei capitolati di gara l'applicazione di criteri green per minimizzare l'impatto ambientale e sociale delle opere lungo l'intero ciclo di vita.

La pianificazione strategica delle opere può essere attuata con efficacia grazie anche alla grande quantità di dati che Acea Ato 2 acquisisce sia sul sistema acquedottistico sia sul sistema naturale dal quale preleva la risorsa idrica ed al quale la restituisce. I due sistemi costituiscono un sistema unico e complesso, che deve essere monitorato ed analizzato costantemente e adeguatamente protetto. Per tale motivo, l'Organizzazione si è dotata di **sistemi evoluti di monitoraggio e di strumenti di condivisione ed elaborazione dati**, con i quali gli addetti al controllo e monitoraggio supportano l'operatività nella gestione e nelle decisioni (a titolo di esempio si citano il portale Water Quality Monitor e il Water Management System).

Nell'ottica della preservazione della risorsa, inoltre, Acea Ato 2 aderisce da anni ad iniziative come i **Contratti di Fiume**, ovvero a 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.

alla gestione della **rete** con l'obiettivo di puntare ad una gestione tecnologicamente avanzata delle reti idriche, il secondo inerente i **servizi commerciali** con l'obiettivo di trasformare la relazione con il cliente creando un'esperienza sempre più integrata ed omnicanale (Figura 17).

Sul fronte delle **infrastrutture** e della **gestione delle reti** la strategia si basa su 3 pilastri: il primo pilastro è fondato su un concetto innovativo di **"distrettualizzazione" della rete**, che punta a parcellizzare la sua gestione dotando i distretti di sistemi IoT per la misurazione in entrata dell'acqua, sia in termini di pressione e di qualità. Ciò consente una gestione molto più avanzata delle reti idriche.

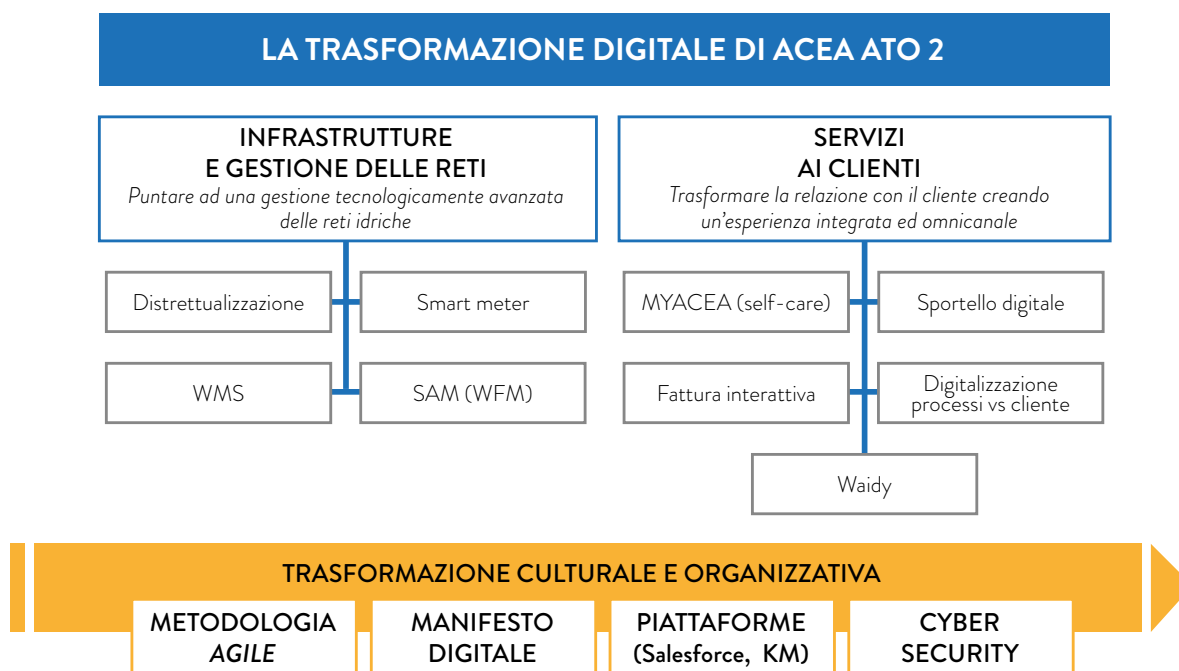
Il secondo pilastro è il **Water Management System**, arrivato ormai al terzo upgrade, una piattaforma dove confluiscono e vengono analizzati tutti i dati di gestione della rete. Il terzo pilastro è infine il contatore idrico, lo **smart meter** di seconda generazione in corso di sviluppo e previsto per essere rilasciato nel 2021. I nuovi contatori a differenza degli attuali sono in grado di misurare anche la pressione e qualità dell'acqua nelle singole abitazioni, l'obiettivo è di arrivare nel medio-lungo termine a una digitalizzazione totale della rete.

Già da diversi anni tutti i tecnici impiegati nella manutenzione del settore idrico operano in una sorta di smart working grazie all'utilizzo delle moderne tecnologie mobili per l'**assegnazione e consuntivazione delle attività su campo, in tempo reale** (Work Force Management). Il sistema consente di allertare immediatamente 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 una razionalizzazione dei tempi di spostamento, un incremento delle performance e della qualità del servizio reso e la condivisione delle informazioni aziendali in tempo reale.

Nel 2020 è stato avviato il progetto **SAM**, acronimo di **SAP Asset Manager**, attraverso il quale è possibile la consuntivazione delle attività in campo in graduale sostituzione del precedente SAP Work Manager (uno degli applicativi di lavoro del WFM).

SAM è già disponibile per i Tecnici Manutentori di Acea Ato 2 e lo sarà presto anche per tutti gli altri tecnici sul campo, sia di Acea

FIGURA 17 – LA TRASFORMAZIONE DIGITALE IN ACEA ATO 2



Ato 2 sia delle altre Società idriche. L’approccio agile adottato nella realizzazione del progetto ha permesso di adattare lo strumento in maniera puntuale alle esigenze peculiari dei tecnici in campo. Tra i benefici più rilevanti del nuovo approccio integrato ottenuto con il nuovo applicativo sono: l’incremento di efficacia ed efficienza con potenziali impatti positivi in termini di produttività, l’ottimizzazione dei costi, della customer experience e del ciclo di vita del prodotto. 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 (Figura 18).

Sviluppare e offrire ai clienti un ecosistema di servizi digitali “self service” in linea con le loro aspettative ed esigenze è l’obiettivo primario che Acea Ato 2 intende perseguire attraverso MyAcea, l’area clienti sottoposta ad un continuo processo di miglioramento, affinché permetta ai clienti di:

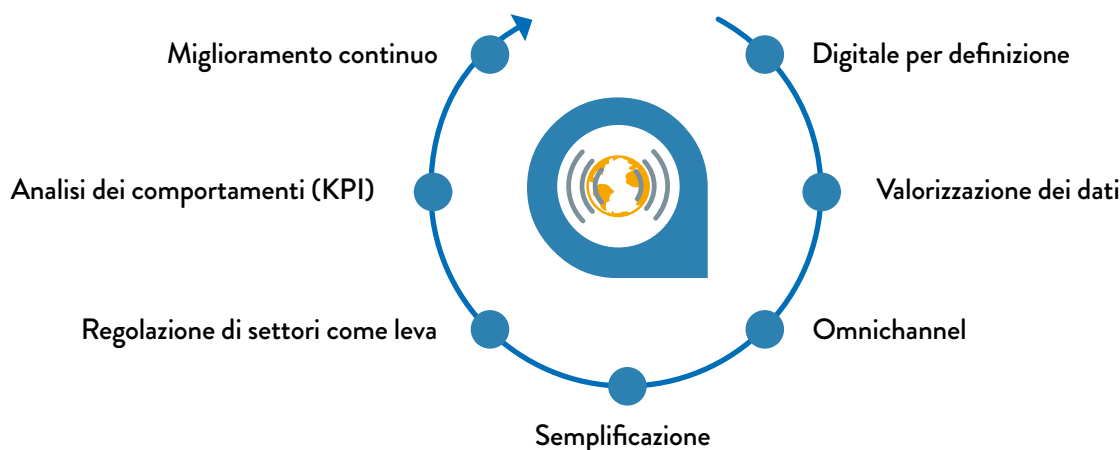
- gestire in totale autonomia e semplicità qualsiasi aspetto relativo alle proprie utenze idriche;
- offrire ciò di cui hanno bisogno, quando ne hanno bisogno, nel modo più veloce possibile, attraverso strumenti definiti da loro e creati per loro.

Altre tre importanti iniziative lanciate nel 2020 per innovare la modalità di relazionarsi con i clienti riguardano:

- lo **Sportello Digitale** un servizio di videochiamata che consente ai clienti di Acea Ato 2 di poter contare su un contatto diretto ed umano per gestire le loro esigenze a distanza e in totale sicurezza;
- la **Fattura interattiva** una nuova tipologia di bolletta che rivoluziona la versione tradizionale diventando uno strumento di comunicazione digitale e interattivo a disposizione dei clienti;
- **Waidy** l’App amica dell’acqua e dell’ambiente, un progetto di sensibilizzazione della risorsa idrica, nato nel luglio del 2019 e lanciato nel 2020, dall’idea di alcuni dipendenti del Gruppo Acea nell’ambito di un programma di imprenditorialità interno sui temi dell’innovazione.

Un processo di trasformazione digitale di questa entità deve neces-

FIGURA 18 – LE LINEE GUIDA DIGITALI



sariamente essere accompagnato da una **trasformazione culturale e organizzativa**: è necessaria una struttura più agile, che consenta di disegnarne i processi in modo digitale e che renda più partecipi le persone nella loro riconfigurazione, invogliandole a lavorare sempre meglio. Sono quindi state lanciate importanti iniziative, coordinate dalla Capogruppo, quali la progressiva introduzione della **metodologia Lean/Agile** come modalità di lavoro preferenziale da adottare per tutti i principali progetti di digitalizzazione e la costruzione di un vero e proprio **“Manifesto Digitale”** con l’obiettivo di introdurre all’interno del DNA dell’azienda la propensione alla digitalizzazione in

modo consolidato e strutturale, superando i limiti legati ad approcci tradizionali e trasformando gli elementi del contesto esterno in opportunità di innovazione.

Al fine di governare al meglio questo processo di informatizzazione dell’azienda, nel corso del 2020 in Acea Ato 2 è stata inoltre ampliata l’attività dell’**Unità Sviluppo Tecnologie OT e Cyber Security**, con l’obiettivo di definire la strategia e assicurare tutte le iniziative della Società, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e di compliance definiti a livello di Gruppo, e mettendo in sicurezza la parte applicativa e infrastrutturale dell’Operational Technology.

BIT GENERATION E METODOLOGIA AGILE

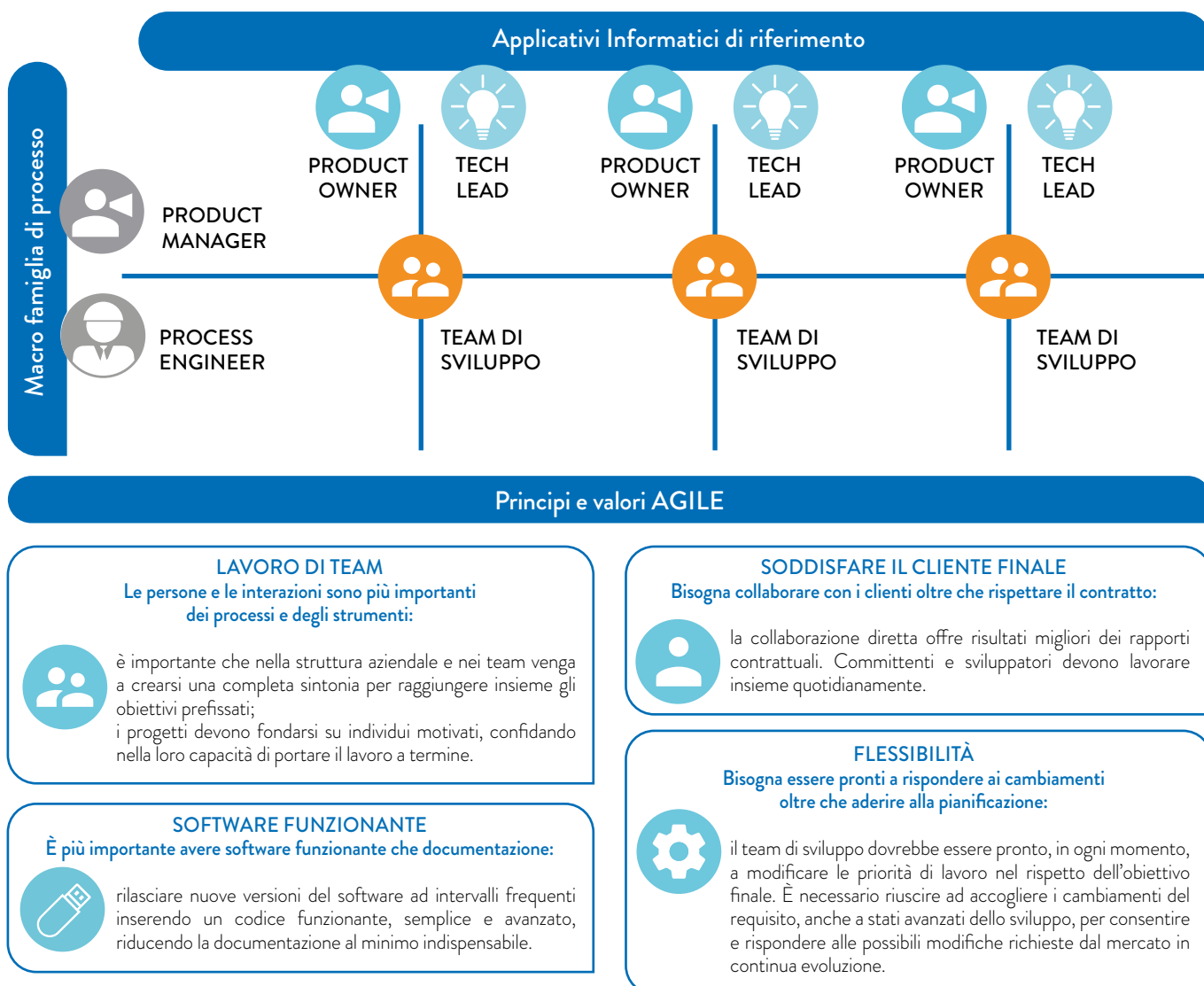
Organizzazioni aziendali di elevate dimensioni e molto strutturate possono avere difficoltà a sviluppare strategie e progetti trasversali che puntino al cambiamento e all’innovazione in tempi rapidi: per questo si rende necessario pensare a nuove modalità e approcci lavorativi fondati sul concetto di business agility che consentano di massimizzare il valore e aumentare la velocità delle soluzioni da rilasciare.

A livello di Gruppo Acea è presente un gruppo di lavoro denominato **“BIT Generation”** (Business, Improvement & Transformation) costantemente impegnato per evolvere i sistemi IT, ottimizzare i processi ed innovare; il modello di lavoro adottato è basato su tra-

sparenza, valorizzazione delle competenze e costruzione di rapporti diretti tra tutti i componenti della squadra (Figura 19).

I Principi che guidano il lavoro del gruppo BIT Generation sono legati al **Mindset Lean/Agile** di cui è in atto la diffusione all’interno del Gruppo ai fini di ricalibrare le modalità di lavoro verso il futuro. Con questa espressione si intende un approccio alla gestione del lavoro fondato sulla creazione di team inter-funzionali 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

FIGURA 19 – IL MODELLO A “MATRICE” DELLA BIT GENERATION E MODELLO DI LAVORO AGILE



vista del cliente, oggetto di coinvolgimento e confronto frequente. Ciascuna area è formata, al proprio interno, da piccoli team costituiti da Process Manager (Responsabili di processo), Product Owner (Responsabili di prodotto), Process Engineer (Ingegneri di processo), Technical Leader (Leader Tecnici) e Development Team (Team di sviluppo). Nei diversi ruoli, ogni team ha l'obiettivo di trasformare le esigenze del business in soluzioni operative attraverso il supporto e lo sviluppo della parte tecnica, implementare le richieste a sistema, testarle garantendo massima qualità e rilasciarle con un *time to market* di massimo 3-6 mesi.

MANIFESTO DIGITALE

L'importanza della digitalizzazione e della tecnologia al servizio dei cittadini è stata evidente nel corso dell'emergenza sanitaria da Covid-19 avuta inizio a febbraio 2020. La pandemia ha evidenziato le spaccature ed i gap esistenti in materia di digitalizzazione; l'acquisizione di una tale consapevolezza può tradursi in un'opportunità per accelerare lo sviluppo ed il passaggio a soluzioni digitali in grado di aumentare anche la resilienza dei singoli individui, delle aziende e degli Stati in caso di crisi future.

Il ricorso a strumenti digitali è inoltre espressamente richiesto da disposizioni normative nazionali e da indirizzi strategici di sviluppo a livello comunitario, a tutela di specifici diritti del cittadino e delle imprese.

In questo quadro di riferimento, Acea Ato 2, in coerenza con gli orientamenti della Capogruppo, sta affrontando la sfida dell'era digitale pensando a soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti per offrire ai clienti una esperienza nuova, lineare e coerente: la partecipazione al progetto del "**Manifesto Digitale**" ha proprio come obiettivo quello di creare le fondamenta giuridiche, regolatorie e di privacy per generare un know-how condiviso, semplificare e rendere *compliant* i processi di business e diffondere la cultura digitale in azienda.

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.

Adottare il Mindset Lean/Agile però non è semplice, impone un forte cambio di paradigma attraverso alcuni passaggi fondamentali:

- passare da un approccio Plan Driven ad uno Value Driven;
- "spezzare" la complessità in piccoli incrementi di valore;
- costruire versioni "grezze" del risultato, validarle e lavorare continuamente verso il risultato finale mettendo in pratica un **approccio iterativo** e includendo quindi cambiamenti lungo la strada;
- superare la composizione gerarchica delle strutture di business creando gruppi interfunzionali completamente focalizzati sulla creazione del valore.

Il lavoro è indirizzato sulle seguenti linee guida:

- definire un metodo standardizzato e agile per l'avvio di nuove iniziative digitali da parte delle diverse funzioni aziendali di Gruppo e delle singole Società potenzialmente interessate;
- fornire una interpretazione uniforme e condivisa all'interno dell'azienda delle norme esistenti relativamente alla digitalizzazione;
- effettuare un benchmark con altri settori pionieri della digitalizzazione ai fini della semplificazione e dell'ottimizzazione dell'offerta digitale di Acea;
- adottare regolamenti di utenza e carta del servizio del settore idrico, intesi come documenti dinamici da aggiornare e perfezionare periodicamente, di pari passo con l'innovazione tecnologica e il progresso digitale.

Il Manifesto Digitale di Acea vuole essere uno strumento abilitante e di supporto verso la nuova era che aiuti ad evitare la percezione esterna di «blocco» o «vincolo», favorendo un rapporto di fiducia con le funzioni di business mettendole in condizione di definire azioni mirate da mettere in campo per potenziare il digitale e per anticipare la normativa e la regolazione.

Il **Piano di Sostenibilità del Gruppo 2020-2024**, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea Spa a dicembre 2020, è stato redatto in coerenza con il **Piano Industriale di Gruppo 2020-2024** anch'esso approvato alla fine del 2020 (ottobre) ed affianca agli **obiettivi prettamente industriali anche quelli di sostenibilità**, ricalcandone gli elementi chiave.

FIGURA 20 – I 5 PILLAR STRATEGICI DI GRUPPO

(Fonte: presentazione del Piano Industriale 2020-2024)



Gli orientamenti di crescita del Gruppo (Figura 20) sono sintetizzati nei 5 *pillar strategici* di:

- **Growth** – crescita guidata dal mercato regolato;
- **Renewables** – investimenti in rinnovabili;
- **Innovation** – investimenti in nuovi servizi innovativi;

- **Delivery** – risultati superiori ai target prefissati;
- **Sustainability** – crescente attenzione all'impatto ambientale e all'economia circolare.

Forte è la spinta del Gruppo Acea nell'orientare i propri business verso una crescita volta alla sostenibilità, all'innovazione

ne e alla digitalizzazione dei sistemi e delle infrastrutture. Infatti, su **un totale di 4,3 miliardi di investimenti industriali** previsti dal Piano, **2,1 miliardi di euro sono 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 125 target al 2024 misurati con i relativi KPI¹³. Il **Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2** interviene direttamente su 4 dei 5 macro-obiettivi operativi e si declina in 15 target al 2024. In Figura 21 è riportato il livello di conseguimento di ogni singolo target attraverso i KPI di performance e le azioni poste in essere nel 2020 dalla Società per il loro raggiungimento.

FIGURA 21 – IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 DI ACEA ATO 2 E LA CONSUNTIVAZIONE AL 31.12.2020

(Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea)



MACRO-OBIETTIVO N. 1
Promuovere la centralità del cliente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
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 (< di 5 giorni) = Acea Ato 2: 3 giorni	È stato avviato il nuovo sportello digitale che consente di gestire a distanza tutte le richieste relative alla fornitura idrica attraverso un sistema di videochiamata con l'operatore. Sono state inoltre realizzate campagne informative
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	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 = 7 AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 15.730	Nell'anno sono stati completati il potenziamento del depuratore Valle Mazzone nel comune di Lariano e i lavori per la dismissione di 7 depuratori (Sonnino, Colle Pisano, Cancellone, Fosso Carsolese, Casaccioni, Fosso Ianni, Santa Lucia) per la centralizzazione del servizio depurativo.

¹³ Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagine 31-57, per una illustrazione completa della strategia di sostenibilità e del Piano di Sostenibilità del Gruppo.



MACRO-OBIETTIVO N. 3
Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
---------------------	---	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale

	<p>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.</p>	<p>% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera = 0% % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio = 20%</p>	<p>Per il nuovo tronco Superiore del Peschiera è stato completato il Progetto Definitivo ed è stato ottenuto il parere del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici; è in corso la predisposizione della richiesta di istruttoria a VIA (Valutazione Impatto Ambientale) presso il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare. Per il progetto sul nuovo Acquedotto Marcio è stato completato il Progetto di Fattibilità Tecnica Economia; nel 2021 verrà sviluppato il Progetto Definitivo.</p>
<p>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p>	<p>Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO 2 Lazio Centrale e degli ATO limitrofi.</p>	<p>N. opere avviate</p>	<p>Come da cronoprogramma, sono stati avviati gli iter progettuali di 6 delle 11 opere strategiche.</p>
	<p>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.</p>	<p>km rete fognaria verificata/km rete fognaria totale gestita = 271/2.646, pari a circa il 10%</p>	<p>Completati i rilievi per avviare il sistema di monitoraggio delle portate e delle precipitazioni, finalizzato alla caratterizzazione delle acque parassite ed alla taratura del modello matematico, per le reti afferenti al depuratore di Roma Sud. Avviati i rilievi presso il depuratore di Roma Nord e l'aggiornamento del modello matematico presso Roma Est.</p>
	<p>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 MSm³ di biometano.</p>	<p>% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est = 35% Sm³ di biometano immessi in rete</p>	<p>In fase di completamento gli iter autorizzativi e la progettazione esecutiva per la realizzazione degli impianti; avviata la disposizione delle opere per l'interconnessione del biometano prodotto alla rete gas locale.</p>
	<p>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).</p>	<p>% di raggiungimento del target = 15%, pari a circa 1,9 GWh GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati</p>	<p>Completati 2 interventi di ottimizzazione con conseguente efficientamento energetico (diffusori a bolle fini sul depuratore di Crocetta e inverter sulle pompe presso il centro idrico di Torrenova). Altri risparmi energetici sono stati ottenuti dalle attività di recupero delle perdite idriche e dalla dismissione di alcuni depuratori. Presentata al GSE - Gestore dei Servizi Energetici la pratica di richiesta per l'ottenimento di Certificati Bianchi relativi all'intervento di efficientamento presso il centro idrico Casilino (Comune di Roma) che verrà avviato nel 2021.</p>

Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 306 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 valore 2019 = 4%, arrivando a 293 Mm³ di volumi persi ^(*) N. misuratori di pressione e portata installati = 320 ^(*) dati stimati	Effettuata la distrettualizzazione di oltre 1.500 km di rete idrica di distribuzione, installati 320 misuratori di portata e di pressione e bonificati 136,2 km di rete idrica. Sempre al fine di ridurre le perdite, sono state messe in campo azioni di contrasto all'abusivismo che hanno permesso di ottenere la regolarizzazione amministrativa di 1.467 utenze con un recupero di volume erogato di oltre 290.000 m ³ nell'anno.
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 riutilizzata.	Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzata	Durante l'anno sono stati eseguiti interventi per la realizzazione, l'integrazione e l'ammodernamento della linea delle acque industriali presso 3 depuratori maggiori (Roma Sud, Roma Nord, CoBis) ed è stata realizzata la stazione di trattamento dell'acqua di microfiltrazione per il riutilizzo sul depuratore di Roma Est.
Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurati 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 Materiale recuperato/materiale in ingresso	È stata avviata la progettazione dell'impianto; l'avanzamento è in linea con il cronoprogramma.
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).	N. utenze associate su MyAcea / totale utenze attive di Acea Ato 2 = 307.885/698.617, pari al 44% N. bollette web attive = 230.049 t carta annue risparmiate = 29,6	Sono state lanciate 4 campagne di comunicazione, tra cui 2 campagne dedicate alla diffusione della bolletta web e l'iniziativa #IORESTOACASA, volta ad informare i clienti della possibilità di gestire i contratti tramite i canali digitali 24 ore su 24.
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.	% di riduzione	Avviati i lavori del nuovo comparto di disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Roma Sud. Al depuratore di Ostia, dove nell'anno è terminata la sperimentazione dell'essiccatore mobile, è in fase di installazione un essiccatore termico fisso mentre è stata avviata la nuova stazione di ozonolisi; è attesa la riduzione della quantità di fanghi disidratati/essiccati dal 2021.

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 di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi.	Sommatoria di n. punteggio Green 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 = Acea Ato 2: 22	Nell'anno 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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
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 WSP/ totale popolazione servita da Acea Ato 2 (anno 2019) = 2.320.000/3.704.931, pari a circa il 63%	Completati e trasmessi al Ministero della Salute i WSP di 3 sugli 11 maggiori sistemi acquedottistici dell'Ato 2



MACRO-OBIETTIVO N. 5

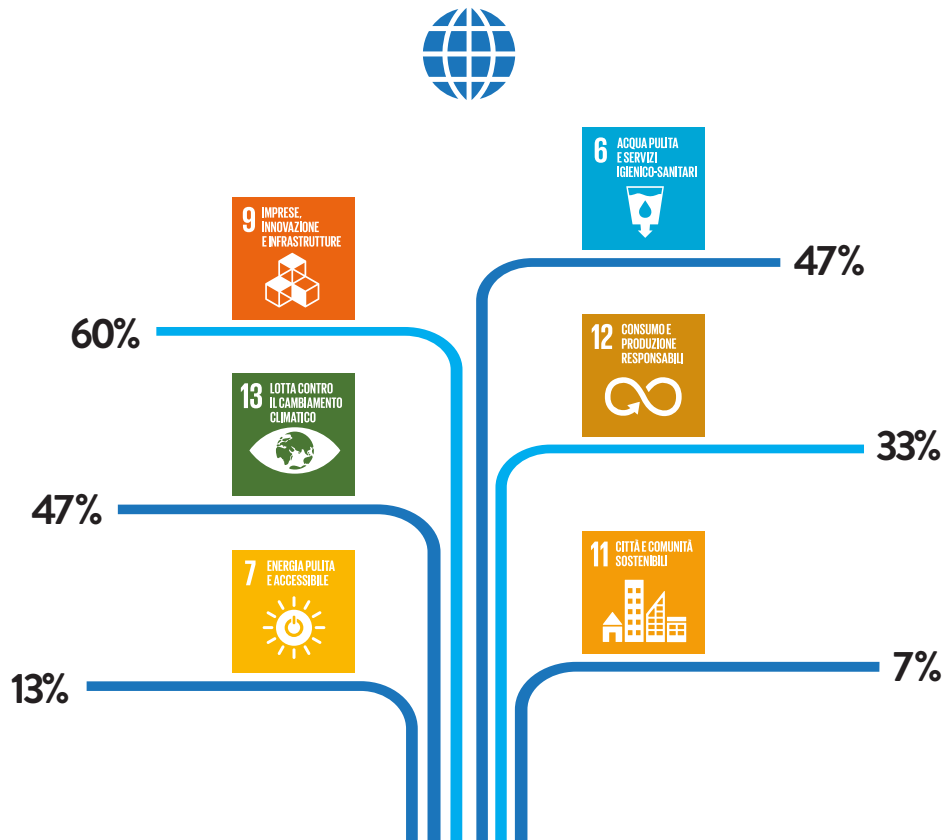
Investire in innovazione per la sostenibilità

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
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 = 30.000/400.000	Installazione di 30.000 smart meter con modulo proteus, un trasmettitore che consente di inviare a distanza i dati del contatore.

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 Sustain-**

able Development Goals delle Nazioni Unite presente in Figura 22, 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 22 – IL CONTRIBUTO DI ACEA ATO 2 AGLI SDGs



In particolare, **9 obiettivi del PdS 2020-2024** su 15 contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile numero 9 definito come: **“costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile”**. Infatti, negli ultimi anni l'Organizzazione ha posto notevole attenzione nell'integrazione di criteri di progettazione, realizzazione e ammodernamento delle opere, afferenti al Servizio Idrico Integrato, che potessero garantire il minor impatto ambientale e sociale nell'intero ciclo di vita dell'infrastruttura. 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 infatti 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; inoltre, la popolazione aziendale che partecipa all'MBO può attribuirsi obiettivi individuali con impatto sulla sostenibilità.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER ED IL TERRITORIO

Acea Ato 2 gestisce attualmente l'ATO più ampio d'Italia. L'intero complesso del Servizio Idrico Integrato è dotato di infrastrutture imponenti. 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. La Società, dunque, adotta un **approccio aperto e di condivisione** attraverso cui, soprattutto in un anno difficile come il 2020, persegue quotidianamente l'impegno all'ascolto e al **dialogo con gli stakeholder** nell'ottica di creare **valore condiviso** nel breve, medio e lungo periodo.

Una declinazione operativa di tale impegno è rappresentata dalla esistenza all'interno dell'Organizzazione di una specifica struttura, denominata **"Rapporti con il Territorio"**, completamente dedicata a gestire le relazioni istituzionali con tutti i principali stakeholder co-

ordinando momenti di approfondimento, tavoli tecnici e trasversali, al fine di intercettare e gestire eventuali criticità e cogliere opportunità di sviluppo e collaborazione con i territori.

Le principali tematiche discusse nel 2020 con gli stakeholder esterni al fine di renderli partecipi e, se necessario, sensibilizzarli sulla valenza strategica delle stesse per assicurare una piena comprensione degli investimenti e delle attività messe in campo sono state la digitalizzazione, l'innovazione tecnologica, il cambiamento climatico, la modalità di lavoro agile, la salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, la sicurezza dei dati, nell'ottica di affrontare le nuove sfide di sostenibilità e cogliere le opportunità che emergeranno e che stanno già dominando i principali tavoli istituzionali nazionali e internazionali.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

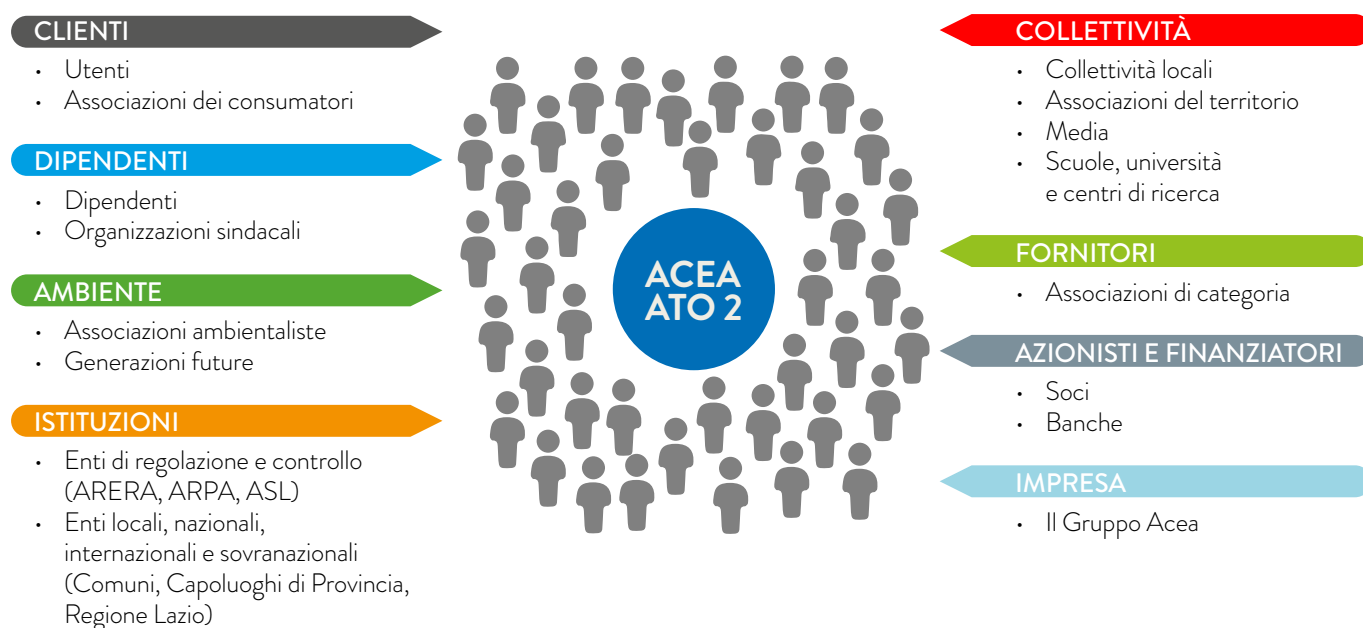
Acea Ato 2 si impegna a instaurare un **dialogo aperto e trasparente** con tutti i portatori di interesse che concorrono quotidianamente, in maniera diretta o indiretta, alle attività della Società o che sono da queste influenzate. L'identificazione, l'analisi e la gestione delle interazioni tra gli stakeholder e la Società sono attività continue e dinamiche che nascono da istanze e obiettivi aziendali e da sollecitazioni provenienti dal contesto esterno.

Il Gruppo Acea cura e presidia da sempre le relazioni con gli stakeholder, in modo sempre più strutturato. In particolare, 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. Il piano di attività ha previsto lo svolgimento di un assessment dello status quo, mediante 24 interviste one to one alle figure apicali di tutte le Funzioni/Direzioni/Aree Industriali e Società del Gruppo e 14 colloqui con i loro riferimenti operativi, per raccogliere informazioni di maggiore dettaglio su progetti e iniziative aziendali implementate. Sono state identificate e mappate, in una prima fase, 16 categorie di stakeholder, a loro volta articolate in 105 sottocategorie, e tracciate le prime linee guida del documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder engagement.

Alla fine del processo, sono **otto** le **categorie di stakeholder** principali **identificate per il Gruppo** (Figura 23), **riprese anche da Acea Ato 2** come rappresentative per la Società.

FIGURA 23 – MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER DI ACEA ATO 2



Nel corso del 2020 sono proseguite le attività di implementazione del progetto di Stakeholder engagement del Gruppo Acea, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali, anche al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano di Sostenibilità.

Nella seguente tabella (Tabella 1) sono identificate le principali attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per le proprie categorie di stakeholder.

TABELLA 1 – LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI INDIVIDUATI DA ACEA ATO 2 PER LE PROPRIE CATEGORIE DI STAKEHOLDER

ELENCO DELLE CATEGORIE DI STAKEHOLDER	SOTTO-CATEGORIE	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	SINTESI DELLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Clienti	Utenti Associazioni dei consumatori	La Società opera in un'ottica di trasparenza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio attraverso canali di assistenza diretta, incluso lo sportello digitale implementato nel 2020, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Canali di assistenza diretta: sportelli, call center, sportello digitale, mail • Canali social • Comunicati stampa, sito internet • Carta dei Servizi • Gestione dei reclami, gestione delle controversie • Incontri periodici con le Associazioni dei consumatori
Collettività	Collettività locali Associazioni del territorio Media Scuole, università e centri di ricerca	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.	<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
Azionisti e finanziatori	Soci Banche	A livello di Gruppo, nell'ottica di creare valore condiviso, si assicura un dialogo costante con azionisti e finanziatori.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione dell'andamento dei risultati economici-finanziari
Dipendenti	Dipendenti Organizzazioni sindacali	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.	<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
Fornitori	Associazioni di categoria	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, allineate con i principi del Codice Etico di Gruppo.	<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)

ELENCO DELLE CATEGORIE DI STAKEHOLDER	SOTTO-CATEGORIE	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	SINTESI DELLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Ambiente	Associazioni ambientaliste Generazioni future	La Società ha profondo rispetto per il contesto naturale in cui opera. La Politica 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 2020 la Società ha partecipato a un progetto infragruppo con il fine di aderire alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e integrare i rischi legati al cambiamento climatico all'interno dell'ERM di Gruppo.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia • Raccomandazioni TCFD • Comunicati e rassegne stampa
Impresa	Il Gruppo Acea	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Piano Industriale 2020-2024 • Piano di Sostenibilità 2020-2024 • Investimenti in ricerca e innovazione • Sviluppo di innovazione tecnologica
Istituzioni	Enti di regolazione e controllo (ARERA, ARPA, ASL) Enti locali, nazionali, internazionali e sovranazionali (Comuni, capoluogo di provincia, Regione Lazio)	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Tavoli di confronto, partecipazioni a convegni • Pubblicazioni • Comunicazioni formali

Uno sguardo alle modalità di coinvolgimento degli stakeholder evidenzia la **forte correlazione** di Acea Ato 2 con il **territorio in cui opera**. Il dialogo con le diverse categorie di stakeholder è un ingrediente necessario per nutrire lo stretto rapporto con l'ambiente e la collettività su cui ricadono gli impatti delle proprie azioni (si veda ad esempio il progetto di riqualificazione e ripristino del Pantano della Doganella nel paragrafo *La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali*).

Per questo motivo, i canali, le modalità e le occasioni di contatto con gli stakeholder sono molteplici e multiformi, iterativi e flessibili alle contingenze.

Mai come quest'anno è apparso evidente come la **multicanalità** fosse un **valore aggiunto**; a tal proposito, Acea Ato 2, in linea con il Gruppo, aveva già da tempo avviato l'implementazione di canali alternativi e complementari per rapportarsi con i propri clienti e ha saputo adattarsi in fretta al nuovo contesto tramite, ad esempio, l'attivazione dello sportello digitale, della bolletta web e di processi commerciali digitalizzati. Questo esemplifica lo sforzo della Società nel porsi alla frontiera per poter presidiare al meglio le relazioni con i propri interlocutori, dotandosi di una struttura capillare, elastica e orientata a recepire le esigenze del territorio.

Su questo solco si innestano le molte **iniziative di coinvolgimento della comunità locale** tramite progetti di sensibilizzazione ed educazione ambientale, gli incontri nelle scuole e i fitti rapporti con le università e i centri di ricerca per sviluppare progetti di studio e analisi delle criticità e degli obiettivi per una migliore gestione del

servizio, ma anche le indagini semestrali di *customer satisfaction* per sondare se questo è anche ciò che viene effettivamente percepito da chi usufruisce del servizio.

Questo approccio ha riflessi anche all'interno dell'azienda, per cui ad esempio i dipendenti vengono ascoltati periodicamente e valorizzati attraverso percorsi di formazione onnicomprensivi e strumenti di benessere aziendale che consentano un equilibrio professionale che sia a misura d'uomo.

Tutto ciò avviene nell'alveo del pieno rispetto delle disposizioni normative e regolatorie – che favoriscono l'efficienza del servizio e l'equità verso ambiente e collettività – la collaborazione con le istituzioni del territorio, con cui la Società interagisce anche in occasioni emergenziali (es. crisi idriche), e l'aderenza alle linee guida e i processi delineati dalla Capogruppo.

Infine, Acea Ato 2 aderisce a numerose organizzazioni di interesse, per tramite del Gruppo Acea¹⁴. 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. Con oltre 500 soggetti associati, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali e altri enti, Utilitalia rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia.

La presenza del Gruppo Acea in Utilitalia si esprime anche attraverso la partecipazione a tavoli tecnici e gruppi di lavoro tematici, tra cui quello dedicato alla Sostenibilità.

¹⁴ Si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, disponibile on line nel sito web: www.gruppo.acea.it, per approfondimenti (pagina 169).

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità – oggetto di specifica procedura, oltre che di condivisione con i Vertici aziendali e illustrazione ai Comitati per l'Etica e la Sostenibilità e Controllo & Rischi di Acea SpA, in seduta congiunta con il Collegio sindacale – è volta a identificare i temi “materiali” (dall'inglese *material*, ovvero essenziali, rilevanti) economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business aziendali, e a definire una loro prioritizzazione in base alle valutazioni espresse da stakeholder e azienda. Il Gruppo Acea ha svolto il ciclo di **analisi di materialità** nel 2019 e nel 2020 ha ripetuto l'analisi di contesto, alla luce dei fattori di discontinuità intervenuti e della crisi sanitaria, verificando la tenuta dei temi materiali precedentemente identificati, tramite un nuovo confronto diretto con gli stakeholder interni ed esterni¹⁵.

L'attività è stata strutturata in tre fasi principali:

- analisi documentale condotta su documenti di scenario nazionale e internazionale, rappresentativi delle istanze degli stakeholder, strategici e gestionali interni, ecc.;
- coinvolgimento diretto delle parti interessate (esterne e interne) tramite focus group multistakeholder – e ove opportuno interviste telefoniche one to one – durante il quale vengono rilevate le valutazioni sui temi più rilevanti;
- coinvolgimento diretto dei manager del Gruppo tramite un incontro dedicato, durante il quale vengono illustrati i principali risultati emersi dalla consultazione multistakeholder e rilevate le valutazioni sui temi più rilevanti, anche in relazione ai rischi ad essi associati.

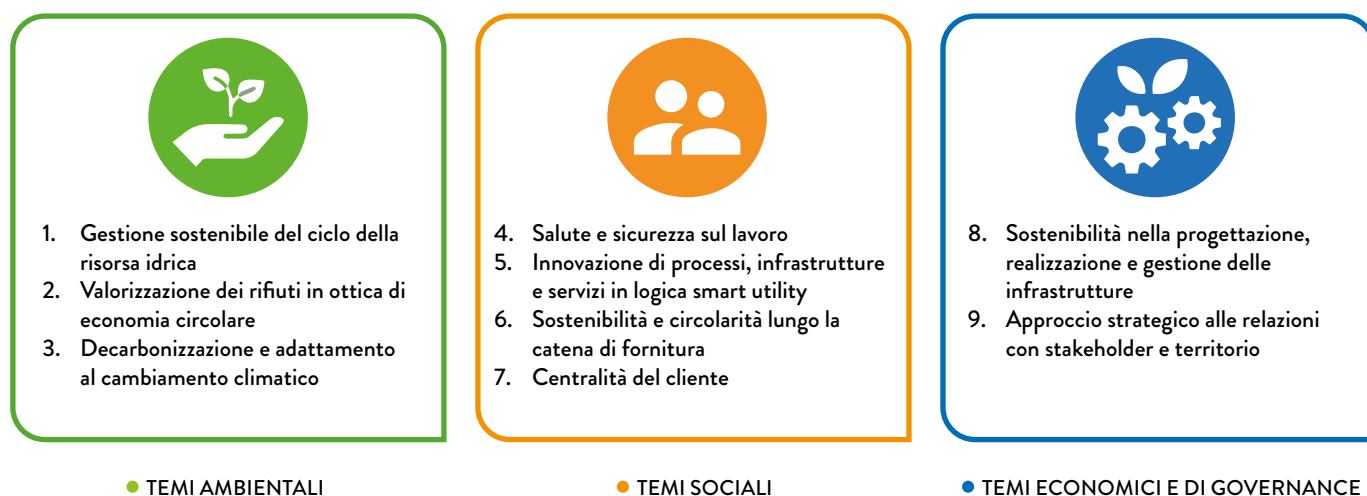
A valle degli incontri, i giudizi espressi dalle parti interessate e dal management del Gruppo vengono elaborati nella **matrice di materialità**: un grafico bidimensionale che illustra la distribuzione dei **temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale secondo la loro rilevanza** (bassa, media e alta) e tali esiti vengono restituiti alle parti interessate coinvolte nel processo di analisi.

Come accennato, i 19 temi materiali identificati tramite l'analisi di materialità sono stati sottoposti a verifica nel 2020 con un progetto di aggiornamento ed approfondimento.

Le evidenze emerse dall'analisi del contesto da Covid-19 sono state sottoposte alla riflessione delle parti interessate (esterne e interne) tramite un focus group multistakeholder digitale ed alcune interviste telefoniche one to one e dei manager del Gruppo, tramite specifici incontri virtuali. Questo processo ha evidenziato la **validità anche per il 2020 dei temi materiali precedentemente identificati**, tuttavia ha permesso di arricchire e ampliarne contenuti e significato attenzionati all'interno dei singoli temi materiali del Gruppo integrando aspetti legati alla diffusione del virus¹⁶.

Acea Ato 2 ha contribuito attivamente alla definizione della matrice di materialità di Gruppo, entro il quale gestisce un settore di business fondamentale, ed ha pertanto individuato i propri temi materiali tra quelli identificati come rilevanti per il Gruppo Acea. Tra i 19 temi rilevanti per il Gruppo, Acea Ato 2 ha identificato **9 temi materiali** (Figura 24) per la Società, come i più significativi e aderenti a descrivere e riflettere l'Organizzazione nel suo insieme.

FIGURA 24 – I TEMI MATERIALI DI ACEA ATO 2



In particolare, Acea Ato 2 nell'individuazione dei propri temi materiali ha adottato i seguenti criteri:

- volontà di comunicare all'esterno e ai propri stakeholder gli aspetti aziendali più legati all'operatività, focalizzandosi sulla strategicità del proprio business e degli asset gestiti sia per il segmento acquedotto sia fognario-depurativo;
- correlazione tra la tematica materiale e gli obiettivi di sostenibilità di Acea Ato 2, integrati nel Piano di Sostenibilità di Gruppo vigente, a loro volta collegati con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite al 2030;

- volontà di comunicare ai propri stakeholder il forte legame che c'è tra il territorio (popolazione, utenti, flora, fauna) su cui opera la Società e la Società stessa;
- volontà di far conoscere più nel dettaglio i progetti in essere e pianificati dalla Società finalizzati alla valorizzazione del territorio, alla minimizzazione dell'impatto ambientale del business, a preservare le risorse naturali e migliorare il servizio agli utenti.

Tra i 9 temi materiali individuati e rappresentati in forma matriciale di seguito (Figura 25), 4 hanno natura sociale, 3 ambientale e 2 afferiscono alla sfera economica e di governance. I temi sono tutti in alta rilevanza.

¹⁵ Si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 11-13.

¹⁶ Per maggiori approfondimenti si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 11-13, disponibile on line nel sito www.gruppo.acea.it.

FIGURA 25 – LA MATRICE DI MATERIALITÀ DI ACEA ATO 2



- 1 GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA
- 2 SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE
- 3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- 4 INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY
- 5 SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA
- 6 VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE
- 7 APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO
- 8 CENTRALITÀ DEL CLIENTE
- 9 DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Nella Top 3 delle tematiche materiali per Acea Ato 2 vi sono rispettivamente una tematica ambientale, economica e di governance e sociale. Si precisa che 8 dei 9 temi materiali scelti da Acea Ato 2 rientrano nella lista dei primi 10 temi materiali per rilevanza del Gruppo Acea. In alto a destra si colloca la “**Gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica**”, che tratta principalmente le tematiche di disponibilità della risorsa idrica, securizzazione 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.

Una rilevanza molto alta, soprattutto lato stakeholder, è quella afferente la “**Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture**”, in cui vengono identificati i diversi approcci nella gestione delle infrastrutture tenendo in considerazione la pianificazione strategica di sostenibilità e la valutazione degli impatti socio-ambientali.

RICERCA E SVILUPPO PER IL TERRITORIO

L’innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei *pillar* della pianificazione strategica del Gruppo, una leva strategica trasversale e 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, con la generazione partecipata di idee e il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni a partire dal processo ideativo, passando per la sperimentazione dell’idea progettuale fino alla realizzazione dei progetti.

In questo contesto, Acea Ato 2 interagisce con attori istituzionali e stakeholder di riferimento secondo una logica partecipativa, mirata a generare valore condiviso a beneficio della collettività e dei territori in cui opera. 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

Tra le tematiche sociali, “**Salute e sicurezza sul lavoro**” assume una rilevanza determinante, soprattutto alla luce degli aspetti che sono emersi nella gestione dell’emergenza sanitaria da Covid-19 e tratta di 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.

La definizione dei contenuti del report è avvenuta, quindi, ispirandosi al **principio di materialità**, uno dei quattro principi di rendicontazione delle Linee Guida GRI Standards, insieme a inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza. Tali principi hanno guidato la definizione del presente documento nell’ottica di rendicontare risultati, obiettivi, performance, progetti in essere e futuri al fine di fornire una **rappresentazione compiuta dell’impatto generato dalla Società in ambito economico, sociale ed ambientale**.

specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici, presentando pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico. In particolare, al fine di condividere l’esperienza maturata nell’ultimo anno riguardo al tema dell’implementazione di un metodo per la previsione della disponibilità di risorsa idrica per i principali acquiferi di Acea Ato 2¹⁷, si sono raccolti i progressi raggiunti sotto forma di contributo scientifico in pubblicazione su AIP (American Institute of Physics), rivista del settore scientifico-ingegneristico riconosciuta dai principali database di ricerca. Lo studio è stato presentato durante i lavori della conferenza internazionale, ICNAAM 2020 – 18th *International Conference of Numerical Analysis and Applied Mathematics*.

Nel corso della stessa conferenza, Acea Ato 2 ha presentato anche il contributo “*Improving water leakage estimation using consumption smart metering: district metered areas in the city of Rome*” relativo all’implementazione nel corso del 2020, dei “distretti smart” ovvero distretti idrici interamente telecontrollati, con la totalità delle utenze dotate di smart meters, per un efficace e tempestivo monitoraggio dei volumi idrici gestiti.

In Figura 26 sono riportate le principali attività di ricerca e sviluppo che hanno caratterizzato il 2020 per aree di intervento e gli accordi e le convenzioni avviate e/o stipulate nel corso dell’anno.

¹⁷ Drought risk analysis and springs discharge forecasting: a coupled method for an optimal fresh water management, C. Mineo, S. Passaretti, A. Varriale, settembre 2020.

FIGURA 26 – LE PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO DEL 2020 PER AREA DI ATTIVITÀ

GESTIONE DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE IDRICA

- Sperimentate **tecniche di nuova generazione** – satellite, registratore di rumore e **fibra ottica per la ricerca di perdite occulte** (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare)
- **Distrettualizzazione** di oltre 1.500 km di rete (7.000 km complessivi dall'inizio del progetto), con l'integrazione di un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la gestione avanzata da remoto
- Sottoscritto un **contratto di servizio per la sperimentazione di una tecnologia TALR Tech** (Trenchless Automated Leakage Repair) per la riparazione massiva delle perdite senza scavo.

SMART WATER METER

- Attivati e sviluppati **accordi con partner tecnologici** che hanno consentito di consolidare l'acquisizione di misure in telelettura, sperimentare la connettività GPRS e NBIoT e l'elaborazione delle informazioni su piattaforme centralizzate per consentire un'efficace analisi e reportistica dei dati raccolti.

DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

- Installazione della **nuova stazione di ozonolisi** per la riduzione dei fanghi presso impianto di Ostia
- **Ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, attivati presso alcuni depuratori gestiti, anche in relazione al potere di biometanizzazione dei fanghi
- **Ricerca di microinquinanti organici emergenti (MOE)** per limitarne l'immissione nell'ambiente naturale in quanto potenzialmente pericolosi
- **Convenzione con l'Istituto Superiore di Sanità (ISS)** per investigare la circolazione di virus potenzialmente patogeni nella popolazione attraverso l'analisi delle acque reflue da parte dell'ISS (prelievo mensile di campioni di refluo grezzo dai maggiori depuratori di Roma Nord, Roma Sud, Roma Est ed Ostia).

GESTIONE SOSTENIBILE RISORSA IDRICA

- Proseguito il monitoraggio satellitare delle **aree di salvaguardia** volto a rilevare variazioni morfologiche a cui seguono le relative attività di verifica
- Avviata la sperimentazione di un **innovativo materiale filtrante** per la **riduzione dell'arsenico** nelle acque destinate al consumo umano
- **Selezionato partner tecnologico** per lo sviluppo del progetto **Water Management System (WMS)** una soluzione applicativa in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati e informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi
- Avviata **convenzione di ricerca** con il Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale dell'Università La Sapienza di Roma per **attività di efficientamento delle reti di distribuzione idrica, riduzione delle perdite idriche e tutela della risorsa**
- Avviato **accordo di collaborazione** con l'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR per sviluppare tool per la modellazione delle portate massime disponibili a scopo idropotabile in relazione alle condizioni meteo-climatiche
- Firmata **convenzione con l'Università di Catania** per lo studio delle principali variabili climatiche – determinandone la variazione in un orizzonte temporale di 50 anni - al fine di elaborare **previsioni di lungo termine della disponibilità idrica** dalle fonti di approvvigionamento e strategie per la tutela della risorsa
- **Convenzione di ricerca** con il Centro di Ricerca CERI dell'Università di Roma La Sapienza per lo svolgimento di **attività di studio della pericolosità geologica**, con l'implementazione dei sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso gli impianti delle **Sorgenti del Peschiera e Le Capore**.

PIANIFICAZIONE STRATEGICA

- **Contratto quadro** per la redazione di **analisi costi benefici** nell'ambito della progettazione "Nuovo Tronco Superiore Acquedotto Peschiera" e del "Nuovo Acquedotto Marcio"
- **Accordo con Università di Padova, Sapienza e Tor Vergata** per il supporto alla progettazione del "Nuovo Tronco Superiore Acquedotto Peschiera" e del "Nuovo Acquedotto Marcio".

PROCESSO DI FORMAZIONE PARTECIPATIVA DEL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI ED APPROVAZIONE DEL PIANO TARIFFARIO

L'approvazione del **Metodo Tariffario Idrico** è un processo articolato e ben definito normativamente che prevede il coinvolgimento di

diversi soggetti istituzionali. È un momento fondamentale per garantire la crescita e il miglioramento della qualità del Servizio Idrico Integrato nei territori serviti da ciascun Gestore.

La tariffa, che viene fissata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dagli Enti di Governo d'Ambito (EGA) ed applicata dai Gestori, ha come funzioni prioritarie la sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni, il sostegno agli investimenti e la sostenibilità ambientale. Di seguito uno schema (Figura 27) che rappresenta in sintesi i **principali soggetti coinvolti** nel processo di approvazione e le rispettive responsabilità.

FIGURA 27 – I PRINCIPALI SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO DI APPROVAZIONE DEL METODO TARIFFARIO IDRICO



Il cosiddetto **Programma degli Interventi (PdI)** è quindi parte integrante dello “Schema Regolatorio” ed è lo strumento di programmazione del SII che individua le infrastrutture e gli interventi programmati e i relativi tempi di realizzazione. Viene redatto ogni 4 anni con aggiornamenti biennali.

Il processo che ha portato alla approvazione dello schema tariffario, avvenuta il 27 novembre 2020, e del relativo Programma degli Interventi per l'ambito territoriale dell'ATO 2 Lazio Centrale, è stato il frutto di un percorso durato oltre un anno che ha visto il succedersi di diverse fasi. Acea Ato 2 ha interpretato questo percorso come **un'occasione preziosa di confronto e ascolto di tutti gli stakeholder interessati**: è stato realizzato un importante sforzo in termini di tempo e risorse al fine di garantire che tutte le **oltre 90 Amministrazioni comunali** del perimetro di riferimento venissero adeguatamente coinvolte, garantendo loro l'approfondimento delle esigenze rappresentate, la condivisione delle soluzioni progettuali individuate e la selezione degli investimenti più opportuni e prioritari da realizzare sui diversi territori.

La prima sfida collegata alla predisposizione di un piano di investimenti che riguarda l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) più grande di Italia per popolazione ed estensione delle infrastrutture è senz'altro quella di bilanciare adeguatamente investimenti di natura diversa ma allo stesso modo fondamentali: da un lato investimenti più strutturali e strategici (che spesso interessano molti Comuni contemporaneamente o addirittura l'intero territorio dell'ATO) e che consentiranno nel medio-lungo periodo di rinnovare e mettere in sicurezza il sistema acquedottistico ed efficientare e modernizzare ulteriormente il sistema depurativo; dall'altro investimenti più orientati al breve periodo e fortemente connessi alle esigenze specifiche ed alle priorità dei singoli territori.

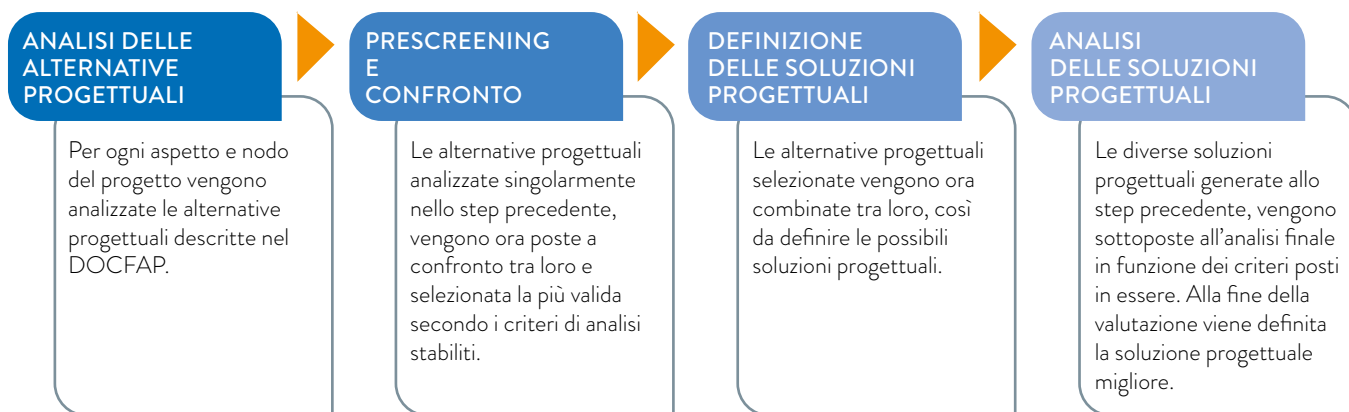
La prima fase del processo di predisposizione del Programma degli Interventi è stata effettuata verificando assieme alla **Segreteria Tecnica Operativa** (la “STO”, cioè l'organo tecnico dell'Ente di Governo d'Ambito), i principali interventi da inserire all'interno del Piano in base alle conoscenze tecniche e del territorio a disposizione, e in funzione degli obiettivi da raggiungere nell'arco temporale di riferimento.

Subito dopo sono iniziate le diverse fasi di **interlocazione e con-**

fronto con i Sindaci e le Amministrazioni comunali. Di seguito una sintesi delle principali fasi che hanno caratterizzato questo **percorso di condivisione e partecipazione** (Figura 28):

- a dicembre 2019 è stata inviata una richiesta da parte della STO indirizzata a tutti i Sindaci dei Comuni interessati al fine di segnalare ed elencare tutte le esigenze strutturali ed eventuali criticità presenti nel territorio di propria competenza;
- nel corso dei mesi successivi sono state ricevute oltre 60 risposte da parte delle Amministrazioni comunali. Tutti i Comuni che non hanno inviato una risposta scritta sono stati contattati per verificare se avessero ricevuto la richiesta e per fornire eventuali chiarimenti. Ogni singola richiesta dei Comuni contenuta all'interno delle lettere inviate è stata oggetto di analisi e verifica. Ove necessario si sono svolti tavoli tecnici, in presenza o a distanza mediante videoconferenza; **la situazione emergenziale** legata alla pandemia da Covid-19, che ha caratterizzato buona parte del 2020, **non ha in alcun modo rallentato gli incontri e i tavoli di confronto.** Sono state **realizzati oltre 100 incontri in videoconferenza o in presenza** a vari livelli in base alle esigenze (Uffici tecnici comunali, Assessori, Sindaci, STO, Tecnici Acea, Rapporti con gli Stakeholder, ecc.);
- tutte le lettere e richieste provenienti dai singoli Comuni sono state oggetto di preventiva verifica e analisi da parte del Gestore e della STO sotto il profilo della fattibilità tecnica e della sostenibilità economica. Per inquadrare la configurazione progettuale ottimale che mette insieme, nel miglior modo possibile i vari aspetti, sia qualitativi che quantitativi, è stata utilizzata la così detta “Analisi Multicriteria”, ovvero un'analisi costi-benefici dove il criterio monetario è solo uno dei tanti criteri pesati in sede di valutazione. Per ogni singolo progetto il processo di valutazione ha previsto gli step di lavoro riportati in Figura 28;
- a valle della condivisione dei progetti mediante gli incontri e le riunioni di cui al punto precedente, tutti i Comuni hanno ricevuto una risposta scritta con indicazione degli interventi accolti e di quelli tecnicamente non fattibili o da rimodulare. In alcuni casi si è anche proceduto ad ulteriori incontri per chiarire meglio alcuni aspetti legati a difficoltà tecniche o economiche relativamente agli interventi richiesti.

FIGURA 28 – LE FASI PRINCIPALI DEL PROCESSO DI CONDIVISIONE DEL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI



Il Programma degli Interventi è stato illustrato ai principali stakeholder istituzionali al fine di condividerne le linee guida e gli obiettivi che lo hanno ispirato:

- tutela ambientale e della risorsa;
- resilienza del sistema idrico;
- recupero perdite idriche;
- aumento copertura del servizio;
- messa in sicurezza potabilità;
- accoglimento istanze territorio.

Nelle settimane immediatamente precedenti alla **Conferenza dei Sindaci** che avrebbe dovuto approvare lo schema tariffario, il percorso partecipativo ha visto ulteriori fasi di confronto con Acea, con la STO, ma anche a livello dei singoli Sindaci dei Comuni, che si sono incontrati e confrontati tra di loro garantendo un ulteriore prezioso contributo di arricchimento della proposta finale.

Grazie al confronto con i Sindaci e alla sensibilità nei confronti delle comunità da loro rappresentate, è stata tenuta in grande considerazione la situazione emergenziale derivante dalla pandemia Covid-19 e delle conseguenti situazioni di disagio e di difficoltà che hanno vissuto la generalità degli utenti del Servizio Idrico Integrato, in particolare le utenze più bisognose di sostegno e di aiuto. È stato quindi proposto ed approvato di potenziare lo strumento del **Bonus Idrico Integrativo**, aumentando il fondo a disposizione nel quadriennio 2020-2023 da 8 milioni di euro, previsti dalla predisposizione tariffaria in corso di approvazione, a 17 milioni di euro. È stato altresì stabilito che la prerogativa delle Amministrazioni comunali (già prevista dal vigente Regolamento) di autorizzare l'erogazione del bonus idrico integrativo per singole utenze in situazioni

di comprovato particolare disagio economico o sociale, venisse estesa alle problematiche socio-economiche generate dalla emergenza Covid-19.

Altra richiesta veicolata dai Sindaci e di cui si è arricchita la proposta finale è stata quella, al fine di tutelare la risorsa idrica e di contenere le perdite idriche, di dare **priorità agli interventi relativi alle bonifiche di rete**, aumentando da 150 km a 200 km nel 2021 e da 180 km a 200 km nel 2022.

Il momento culminante del processo partecipativo è stata la **Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 del 27 novembre 2020** che si è tenuta per la prima volta in modalità completamente digitale per garantire la sicurezza di tutti in considerazione della situazione emergenziale in essere. La Conferenza ha approvato all'unanimità l'adozione dello schema regolatorio relativo all'aggiornamento della predisposizione tariffaria 2020-2023, confermando la buona riuscita e la soddisfazione di tutti i partecipanti per l'importante risultato raggiunto con il massimo livello di condivisione e partecipazione.

Acea Ato 2 ha impostato la propria organizzazione orientandola sempre di più ad un ascolto e un presidio "strutturale" dei territori serviti e delle relative istanze, attraverso presidi e strutture organizzative dedicati. A ben vedere, quindi, l'attività di predisposizione del Programma degli Interventi è sempre più un processo iterativo e continuo nel tempo basato sull'ascolto e il confronto costante: dal giorno successivo all'approvazione del Programma 2020-2023 sono già iniziati nuovi incontri per verificare il rispetto di quanto programmato e rimodulare o riprogrammare ulteriori interventi che potranno essere inseriti già a partire dalla prossima revisione biennale.





LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DEL TERRITORIO



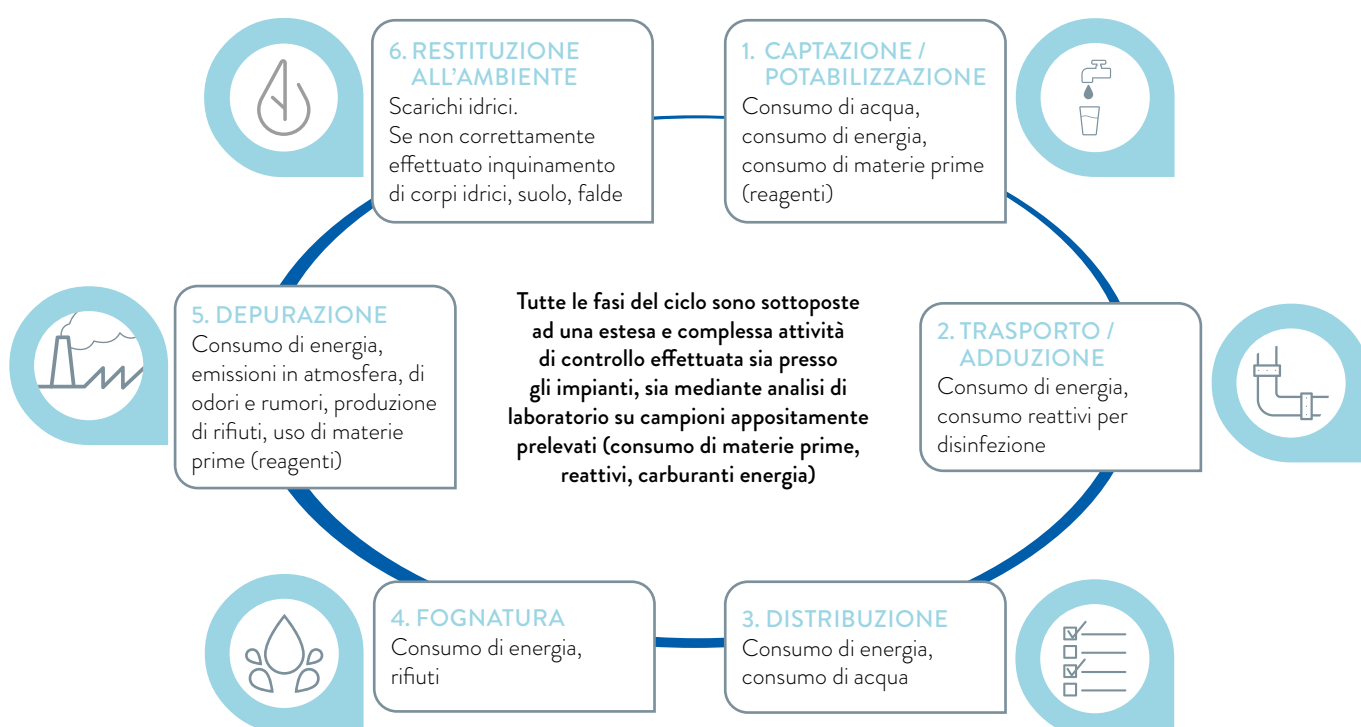


GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Le attività previste dal Servizio Idrico Integrato vengono svolte dal Gestore con grande attenzione alla **preservazione e tutela della risorsa idrica e degli ecosistemi naturali**: dalle sorgenti ai corpi idrici ricettori della risorsa depurata e restituita all'ambiente. Questo perché pur godendo di un'abbondante disponibilità di acque sotterranee di altissima qualità il Gestore è consapevole dell'esistenza di pressioni antropiche che possono compromettere il capitale naturale di inestimabile valore che gestisce. In particolare, la risorsa idrica è gestita in ciascun aspetto del suo ciclo integrato: un approvvigionamento idrico che tuteli la conser-

vazione della risorsa, un'erogazione che garantisca caratteristiche qualitative dell'acqua in linea con le normative, una raccolta e una depurazione delle acque reflue che siano volte a minimizzare l'impatto sull'ambiente, ma anche un sistema tariffario equo, in grado di bilanciare la copertura dei costi del servizio – compresi i necessari costi di manutenzione delle reti e degli impianti e di investimento in nuove infrastrutture e tecnologie – con la tutela dei cittadini tramite limiti posti agli incrementi tariffari annui e un accesso all'acqua agevolato per le famiglie in difficoltà economica.

FIGURA 29 – SCHEMA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI ACEA ATO 2



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dai segmenti di **acquedotto, fognatura e depurazione** (Figura 29). 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 e infine distribuita capillarmente nel 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 (meccanico, 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.

Lungo l'intero ciclo, il gestore del servizio idrico effettua i controlli necessari a monitorare lo stato qualitativo dell'acqua potabile erogata e delle acque reflue depurate restituite all'ambiente.

Gli acquedotti, le fognature, gli impianti di depurazione e le altre 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, il quale ne assume i relativi oneri di gestione e manutenzione.

Sotto un profilo territoriale, i servizi idrici sono organizzati sulla base

di Ambiti Territoriali Ottimali, definiti dalle Regioni secondo criteri di natura amministrativa 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 della tariffa.

Il disegno appena descritto sostanzia i principi cardine che ispirano la normativa di riferimento (D. Lgs. 152/06) in tema di gestione delle acque, che stabilisce che il servizio idrico deve essere 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. In Figura 30 sono rappresentate le consistenze del SII al 31.12.2020, mentre in Tabella 2 le consistenze delle reti del SII al 31.12.2020.

FIGURA 30 – LE CONSISTENZE DEL SII AL 31.12.2020 (Fonte: La filiera idrica, *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pag. 28)

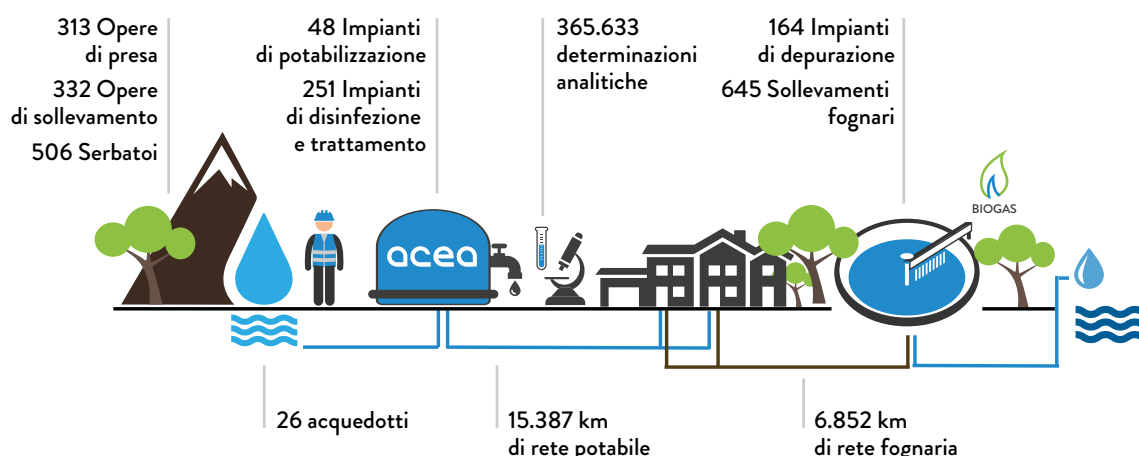


TABELLA 2 – LE CONSISTENZE DELLE RETI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO AL 31.12.2020

Rete idrica potabile¹⁸	km	15.387
di cui in su cartografia GIS	km	12.764
di cui acquedotti	km	723
di cui reti di adduzione	km	1.111
di cui rete di distribuzione	km	10.930
Rete di distribuzione totale	km	13.500
Rete fognaria	km	6.852
di cui in su cartografia GIS	km	5.958

¹⁸ Il dato comprende l'intera rete idrica di acquedotto, adduzione e distribuzione.

IL COMPARTO IDRICO POTABILE

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 mitigazione degli effetti del cambiamento climatico e nel monitoraggio puntuale dei prelievi e dei consumi idrici.

Acea Ato 2 deriva l’acqua che eroga ai cittadini da **14 principali fonti di approvvigionamento** (Figura 31) e da numerose fonti locali minori (in prevalenza pozzi), da cui **sette grandi sistemi acquedottistici** che la trasportano, con una portata che supera i **21.000 litri/secondo**, verso le **reti di distribuzione**, che si sviluppano per oltre **13.500 km**. Il lago di Bracciano e il fiume Tevere, costituiscono una fonte di riserva da utilizzare, previo trattamento, solo in caso di emergenza idrica (si veda il focus di approfondimento).

L'IMPIANTO DI POTABILIZZAZIONE DI GROTTAROSSA A ROMA

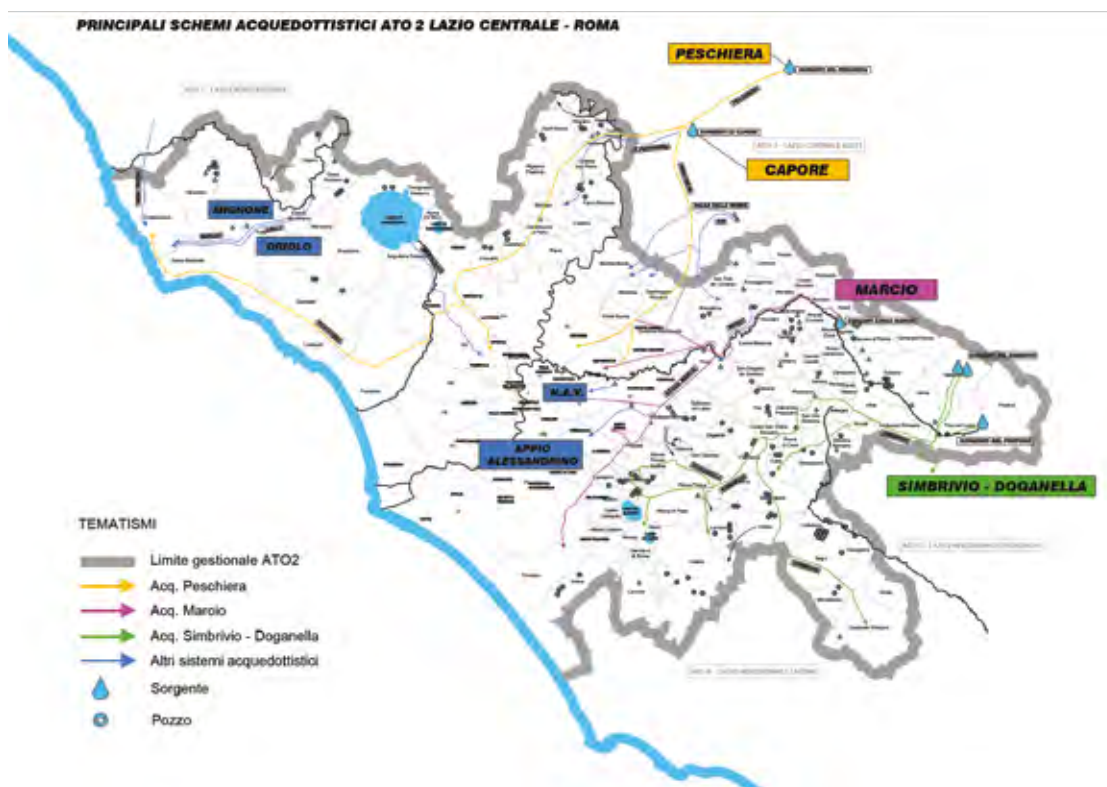
Con l’obiettivo di mettere in sicurezza l’approvvigionamento idrico di 400.000 abitanti della città di Roma con una fonte alternativa di riserva in caso di scarsità idrica, Acea Ato 2 ha adeguato, per la produzione di acqua potabile, l’esistente impianto di trattamento dell’acqua captata dal Tevere in località Grottarossa (a Nord di Roma).

Tale impianto era originariamente dedicato alla produzione di acqua non potabile utilizzata per l’irrigazione dei giardini vaticani e per l’alimentazione delle fontane di Roma.

Contestualmente, Acea Ato 2 ha adeguato il depuratore del CoBis per il trattamento di reflui conformi al DM 185/03¹⁹ per una portata di 250 l/s in sostituzione del potabilizzatore di Grottarossa. Per alimentare le reti d’innaffiamento e le fontane di Roma e del Vaticano è stata quindi realizzata anche l’interconnessione del depuratore CoBis con l’acquedotto Paolo. A tal fine è in corso di implementazione il Piano sanitario di sicurezza secondo le linee guida dell’Istituto Superiore di Sanità.

¹⁹ D.M. 185/2003 “Regolamento recante norme tecniche per il riutilizzo delle acque reflue” <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2003/07/23/003G0210/sg>

FIGURA 31 – SCHEMA DEL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO DELL'ATO 2 LAZIO CENTRALE – ROMA



Tra i sistemi acquedottistici, quello più importante è il **“Peschiera-Le Capore”**, così denominato dalle sorgenti che lo alimentano, che rappresenta la principale infrastruttura di approvvigionamento idropotabile della città di Roma e dell’ATO 2. Con i suoi **127 km di lunghezza** l’acquedotto Peschiera-Le Capore è il **primo in Europa** per lunghezza.

Le sorgenti del Peschiera sono situate nei Comuni di Castel Sant’Angelo e Cittaducale, in Provincia di Rieti. 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’ATO 3, ovvero nella Provincia di Rieti, oltre ad un Comune (Calvi dell’Umbria) in Provincia di Terni.

Tra gli interventi pianificati volti a garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento di Roma e del territorio dell'ATO 2 un posto di riguardo è riservato agli interventi sui sistemi acquedottistici Peschiera-Le Capore e Marcio, che rappresentano le infrastrutture idriche più importanti dell'ATO 2. Tali interventi sono di fondamentale rilievo per la resilienza delle infrastrutture del sistema idrico potabile, anche in termini di adattamento al cambiamento climatico.

Il sistema acquedottistico “Peschiera-Le Capore”, così denominato dalle sorgenti che lo alimentano, rappresenta la principale infrastruttura di approvvigionamento idropotabile della città di Roma e dell'ATO 2. Le sorgenti del Peschiera sono situate nei Comuni di Castel Sant'Angelo e Cittaducale, in Provincia di Rieti, alla base delle pendici del Monte Nuria. L'Acquedotto del Peschiera è costituito da un tronco superiore che termina al nodo di Salisano dove confluiscono anche le acque provenienti dalle sorgenti delle Capore, situate nella valle del fiume Farfa, nei Comuni di Frasso Sabino e Casaprota, anch'essi in Provincia di Rieti. La capacità di trasporto dell'acquedotto del Peschiera, nella sua tratta iniziale dalle sorgenti a Salisano risulta di poco superiore a 9,00 m³/s.

Il rinnovo della concessione di derivazione dalle sorgenti del Peschiera-Le Capore ad Acea Ato 2, quale soggetto affidatario pro-tempore dell'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma, ha rappresentato il passaggio propedeutico alla progettazione e realizzazione dei lavori di messa in sicurezza dell'Acquedotto del Peschiera. L'intervento in programma, giunto alla fase della progettazione definitiva, prevede la realizzazione di una seconda linea dell'infrastruttura che, con un percorso di circa 27 km, collega la sorgente del Peschiera con il nodo di Salisano e che del sistema acquedottistico Peschiera-Le Capore rappresenta appunto il tronco superiore.

Il previsto **Nuovo Tronco Superiore del Peschiera** risulta essere, pertanto, la prima opera di grande rilevanza strategica che consentirà di raddoppiare il tratto iniziale del sistema acquedottistico. Ciò al fine di rendere più sicura e resiliente l'adduzione della portata di concessione a Roma, ed agli altri territori alimentati, contrastando i rischi correlati alla vetustà dell'attuale acquedotto e alla natura sismica del territorio attraversato.

Le dimensioni dell'infrastruttura e la ragionevole durata da garantire alla stessa hanno dettato scelte progettuali innovative ed ecosostenibili, ispirate dalle più moderne tecniche esecutive e tecnologie di presidio e monitoraggio, per la definizione delle quali sono stati coinvolti riconosciuti esperti nei diversi settori dell'Ingegneria. La progettazione, curata dalla Società di ingegneria del Gruppo (Acea Elabori SpA), si è avvalsa infatti di numerose consulenze con università ed istituti di ricerca. Nel 2020 è stata bandita la gara per destinare a ripristino terre e rocce provenienti dagli scavi in galleria, classificate come “sottoprodotto” ai sensi della vigente normativa, per una quantità presunta di circa 800.000 m³. Inoltre, è in fase di avvio la valutazione della *carbon footprint*²⁰ dell'infrastruttura.

Per quanto attiene alla fase autorizzativa dell'intervento, nell'an-

no 2020 il Progetto Definitivo è stato sottoposto al Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici per il relativo parere di competenza. Nel mese di febbraio 2021 è stata emessa la nuova revisione del Progetto Definitivo che, previa verifica di rispondenza da parte di Acea Elabori SpA, procederà il suo iter autorizzativo con il Procedimento Unico Ambientale.

Dalle sorgenti dell'Acqua Marcia, invece, site nella media valle dell'Aniene, hanno origine due acquedotti paralleli, ovvero il I e il **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 di 3,5-5 m³/s).

Data la vetustà delle opere e la loro limitata flessibilità gestionale, si è avviato l'iter per arrivare alla realizzazione degli interventi necessari 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.

Nell'anno 2019 si sono individuati gli obiettivi dell'intervento con la redazione del Quadro Esigenziale (QE), approvato dal CdA della Società, definite le specifiche progettuali con la redazione del Documento di Indirizzo della Progettazione (DIP) e completata la redazione del Documento di Fattibilità delle Alternative Progettuali. Dopo un attento esame con l'analisi multicriteria, tra le diverse possibili soluzioni, sono state individuate 4 ipotesi rispondenti sia agli obiettivi del QE sia alle ulteriori prescrizioni del DIP, che saranno valutate da parte del Dipartimento di Management e Diritto dell'Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” nell'ambito dell'Analisi Costi-Benefici.

In esito alle valutazioni sulle considerazioni tecniche sviluppate dal progettista e alle risultanze dell'analisi costi-benefici sulle alternative progettuali, sarà individuata la soluzione da sviluppare per il completamento del Progetto di Fattibilità Tecnico-Economica (PFTE) prima ed il Progetto Definitivo (PD) dopo.

Nell'anno 2020, conformemente al cronoprogramma stabilito, è stato completato il PFTE dell'intervento.

Nell'anno 2021 è prevista la redazione del Progetto Definitivo dell'intervento e l'avvio della relativa fase autorizzativa.

Al fine di valutare la **sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura** da realizzare, Acea Ato 2 ha deciso di sviluppare le progettazioni in conformità al **protocollo Envision**, il primo sistema di rating per la realizzazione di infrastrutture sostenibili. In particolare, per l'intervento sul Peschiera, è stato **superato con esito positivo il preliminary assessment** (livello Verified) per la certificazione Envision e sono state pianificate le attività per l'integrazione progettuale al fine di perseguire l'ottenimento della certificazione al livello massimo (Platino).

Nel corso del 2020, Acea Ato 2 ha pianificato, programmato e approvato una serie di ulteriori interventi strategici con l'obiettivo di aumentare la resilienza dei sistemi acquedottistici Peschiera-Marcio e la sicurezza dell'approvvigionamento idrico da essi derivante, al fine di continuare a garantire e migliorare la qualità del Servizio Idrico Integrato.

²⁰ La *carbon footprint* è una misura che esprime in CO₂ equivalente il totale delle emissioni di gas ad effetto serra associate direttamente o indirettamente ad un prodotto, un'organizzazione o un servizio.

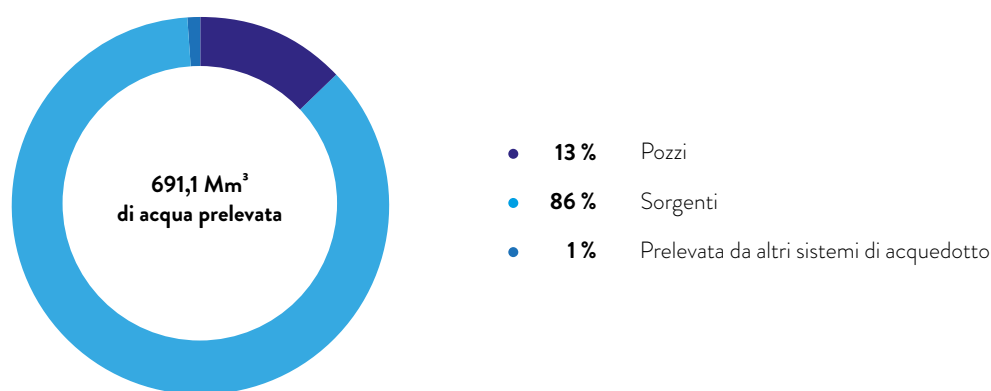
Nel complesso, per l'approvvigionamento idrico degli oltre **4 milioni di abitanti serviti** dal segmento acquedotto, Acea Ato 2 utilizza prevalentemente **acqua sorgiva potabile alla fonte** prelevata dalle catene montuose laziali. Nel 2020 dei circa **690 milioni di metri**

cubi prelevati dall'ambiente²¹ e immessi nel sistema acquedottistico (Figura 32), attraverso un complesso di reti di adduzione e distribuzione idrico-potabile di oltre 15.000 km, l'86% deriva da sorgenti (Figura 33).

FIGURA 32 – IL BILANCIO IDRICO DI ACEA ATO 2 NEL TRIENNIO 2018-2020

Bilancio idrico	u.m.	2018	2019	2020
Acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico	Mm ³	697,2	689,5	691,1
<i>superficiale</i>	Mm ³	0	0,0	0,0
<i>da pozzi</i>	Mm ³	89,4	86,2	89,6
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	601,6	596,8	595,3
<i>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm ³	6,2	6,5	6,2
Totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm ³	371,4	383,7	398,3
Totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm ³	324,1	327,9	332,3
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm ³	300,4	298,3	306,8
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm ³	23,7	29,7	25,5
Totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm ³	1,5	13,2	18,4
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm ³	0,0	0,0	0,0
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm ³	1,5	13,2	18,4
Totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)	Mm ³	45,5	42,6	46,8
Totale perdite di potabilizzazione misurate (d)	Mm ³	0,3	0,0	0,7

FIGURA 33 – METRI CUBI DI ACQUA PRELEVATA NEL 2020 PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO



PRESERVARE E TUTELARE LA RISORSA IDRICA

In considerazione di diverse valutazioni interne condotte dalla Società²² nell'ultimo biennio e dei recenti studi dell'ISPRA²³

e del CMCC²⁴ (Centro Euro Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici) (Figura 34), la Società, già nel 2019, si è dotata di un'apposita **struttura organizzativa volta alla tutela della risorsa idrica²⁵**, da realizzarsi attraverso il contenimento delle perdite, sia fisiche che commerciali, l'efficientamento delle reti e la salvaguardia delle fonti di approvvigionamento.

²¹ Il 100% delle acque prelevate sono acque dolci.

²² A titolo esemplificativo, nel corso del 2020, nell'ambito del progetto di Gruppo coordinato dalla Funzione Investor Relations & Sustainability di Acea Spa, finalizzato all'allineamento alle raccomandazioni della TCFD, Acea Ato 2 ha condotto diverse analisi di scenario per valutare i potenziali impatti del cambiamento climatico sui territori gestiti.

²³ Gli indicatori di clima 2019 ISPRA 94/2020 – Il clima futuro in Italia: analisi delle proiezioni dei modelli regionali – SA 2015.

²⁴ Il Piano Nazionale di adattamento ai Cambiamenti Climatici 2017 (PNACC) elaborato per il MATTM.

²⁵ Unità Tutela della Risorsa Idrica.

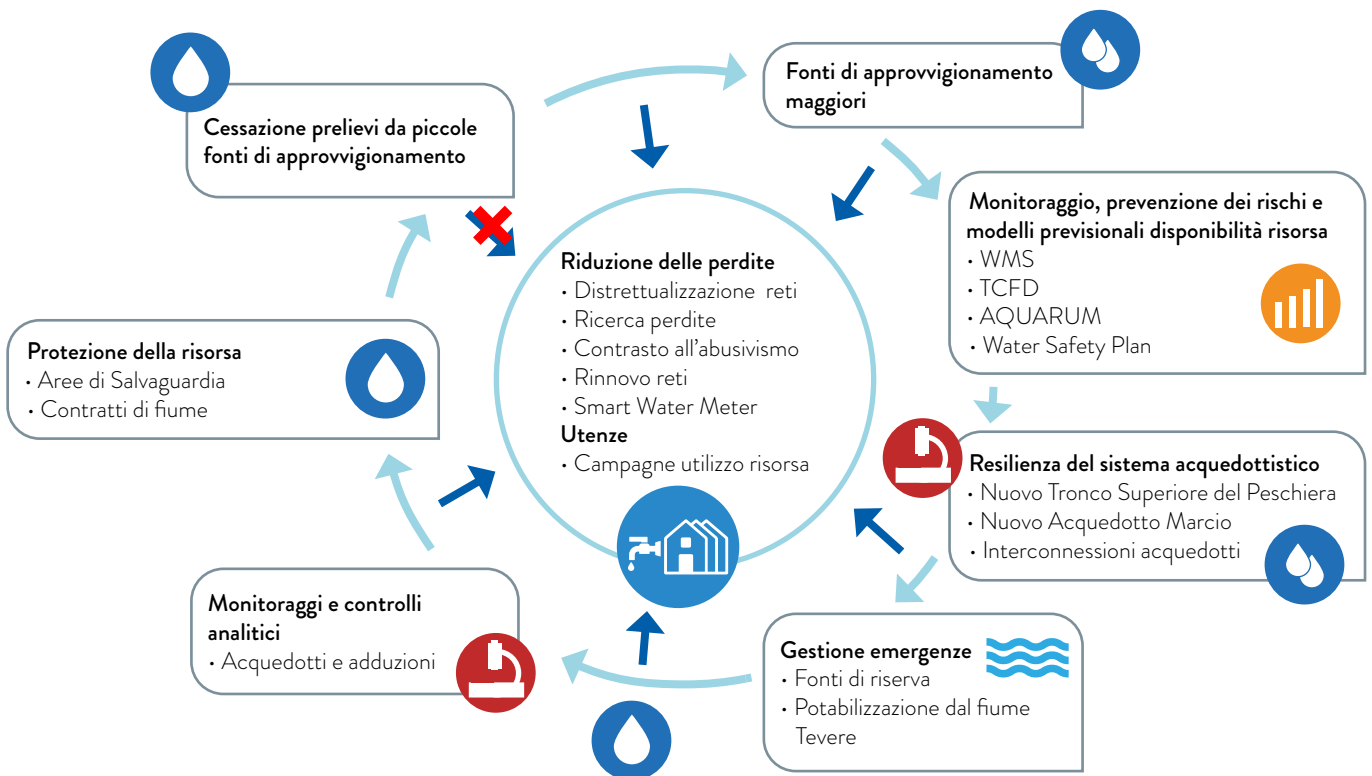
FIGURA 34 – IL CAMBIAMENTO CLIMATICO IN ATTO E IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



In Figura 35 sono riassunti i principali obiettivi e azioni messe in campo da Acea Ato 2 per preservare la risorsa idrica. In particolare, è stato costituito un team di alta professionalità: gli ingegneri idraulici, specializzati in bilancio idrico e distrettualizzazione, sono stati affiancati da geologi ed idrologi, internalizzando così le competenze ed il *know how* per l'analisi dei dati, il monitoraggio

idrico e gli indicatori previsionali della disponibilità di risorsa. Vengono quindi analizzati i futuri scenari di disponibilità idrica, anche alla luce dei possibili cambiamenti climatici, al fine di pianificare un utilizzo sostenibile della risorsa, preservando la qualità delle acque e tutelando le fonti di approvvigionamento gestite salvaguardandone il depauperamento.

FIGURA 35 – OBIETTIVI E AZIONI DI ACEA ATO 2 PER PRESERVARE LA RISORSA IDRICA



In quest'ambito si inserisce il progetto **Annual Quantification of Underground Available Resource for water Utility Management (AQUARUM)**, condotto da Acea Ato 2 per la 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 Europea, 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 ad Acea Ato 2, 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.

La metodologia proposta si integra sinergicamente 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, nel 2020 sono state avviate convenzioni di ricerca con numerosi enti e istituti di ricerca per un'analisi sempre più approfondita, aggiornata e di lungo termine in tema di disponibilità idrica e tutela della risorsa.

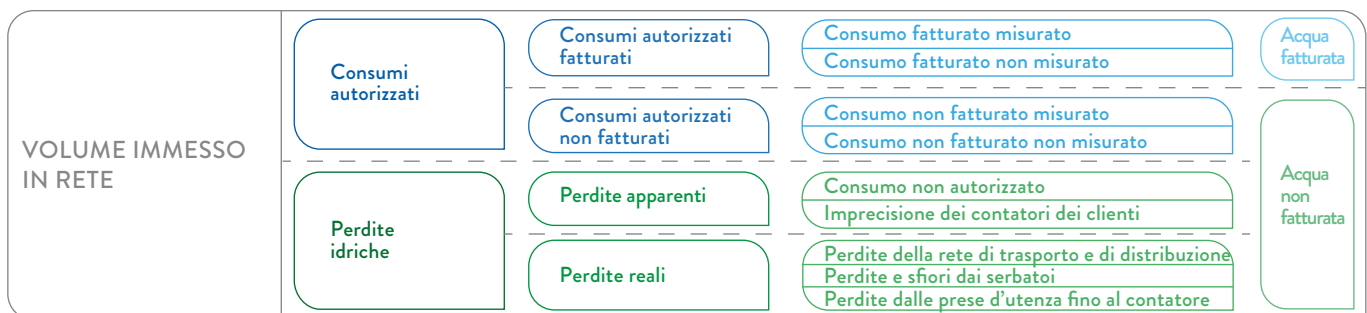
Nello specifico, Acea Ato 2 ha avviato un **accordo di collaborazione con l'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR** finalizzato allo sviluppo di strumenti e tool per la modellazione delle portate massime disponibili a scopo idropotabile in relazione alle condizioni meteo-climatiche; ciò è utile per la pianificazione delle attività e per determinare la probabilità di default futuro del sistema di approvvigionamento nel soddisfare i fabbisogni idrici. Obiettivi della collaborazione sono: lo sviluppo di uno strumento informatico per la modellazione delle portate erogate dalle sorgenti utilizzate da Acea a scopo idropotabile, lo sviluppo di linee guida per la stima della portata massima estraibile da un campo pozzi e

l'implementazione del tool INOPIA^{QGIS} – 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.

Inoltre, è stata firmata una **convenzione con l'Università di Catania** per lo studio delle principali variabili climatiche – determinandone la variazione in un orizzonte temporale di 50 anni – al fine di elaborare previsioni di lungo termine della disponibilità idrica dalle fonti di approvvigionamento e strategie per la tutela della risorsa. Infine, nell'ambito degli studi condotti dalla Società per la definizione del "Documento generale di programmazione degli interventi per l'approvvigionamento idrico sostenibile dell'ATO 2 – Lazio Centrale Roma" si è posto l'accento sugli impatti che i cambiamenti climatici hanno sulle **piccole fonti di approvvigionamento**, principalmente pozzi. Per la loro tipologia ed origine, molte fonti minori sono caratterizzate da limitate dimensioni dei bacini che per ricaricarsi adeguatamente nel corso dell'anno idrologico necessitano di determinate condizioni pluviometriche per tipologia e frequenza. Gli eventi siccitosi estremi causati dai cambiamenti climatici non garantiscono più tali condizioni, ponendo le piccole-medie fonti in condizioni di criticità. Al fine di tutelare quelle che vertono in tali condizioni, Acea Ato 2 ha posto in essere un **piano di dismissione** con l'obiettivo di arrivare ad una portata complessiva di circa 750 l/s su tutto l'ATO 2. Ad oggi sono stati dismessi pozzi per oltre 300 l/s.

Ad una pianificazione sostenibile della risorsa idrica che guarda ad orizzonti temporali di medio e lungo periodo si affianca una gestione responsabile ed efficiente dell'acqua che si realizza quotidianamente con azioni tese principalmente al **contenimento delle perdite sia fisiche che commerciali**. Si parla di perdite amministrative/commerciali (o apparenti) laddove vi siano consumi che non sono stati fatturati (es. per errori di misura dei contatori o per prelievi non autorizzati), e perdite fisiche (o reali) riconducibili a effettive dispersioni lungo la rete di adduzione e distribuzione e dal primario interesse in un'ottica di sostenibilità ambientale (Figura 36). Le azioni di Acea Ato 2 di seguito riportate mirano al contenimento di entrambe le tipologie di perdite descritte.

FIGURA 36 – IL BILANCIO IDRICO SECONDO LA METODOLOGIA IWA (Fonte: *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagina 198)



NB L'immagine è riferita al modello dell'International Water Association.

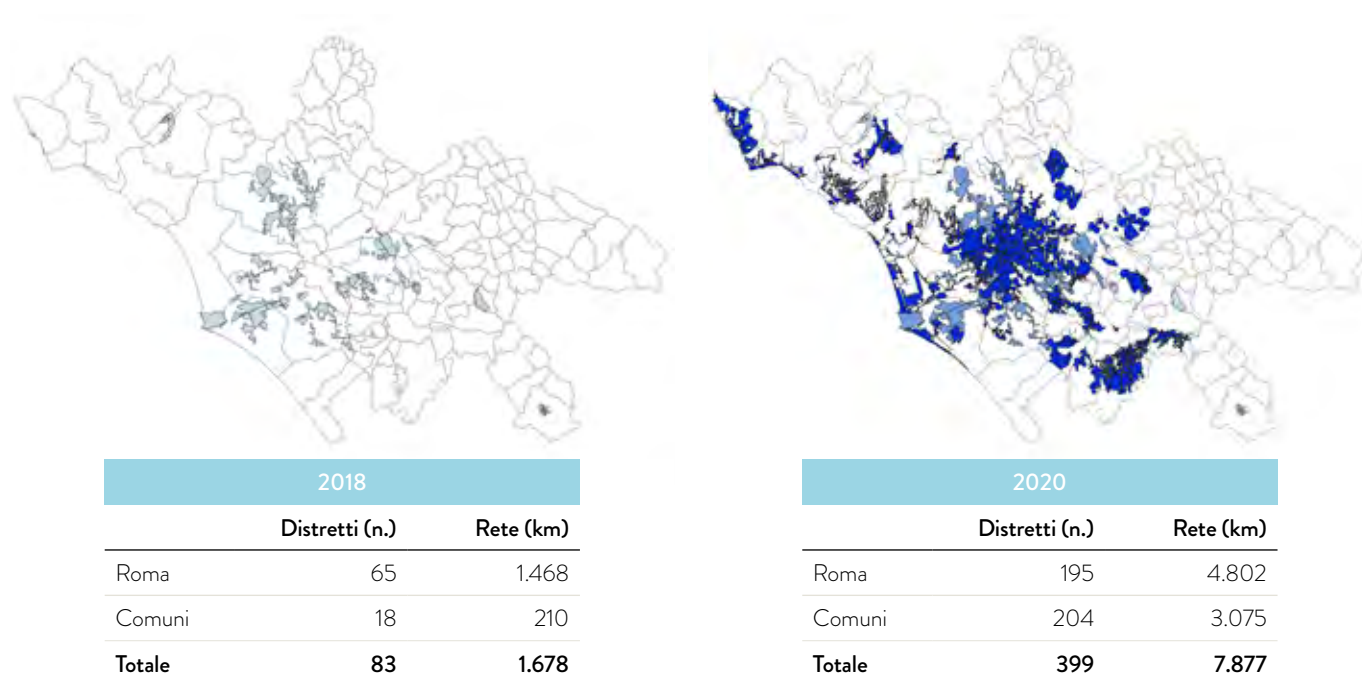
La distrettualizzazione delle reti è una delle principali attività avviate dall'Organizzazione a partire dal 2018, per il **contenimento delle perdite fisiche** lungo la rete di distribuzione e consiste nella suddivisione della stessa in aree tra loro non connesse e con immissioni misurate. La metodologia, basata sui distretti idrici DMA (District Metering Area), permette l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio con un vantaggio in termini di riduzione di volumi persi, e consente, grazie al controllo puntuale sulle singole parti di rete, di identificare con tempestività l'eventuale insorgere di perdite o di anomalie di altra natura e di procedere al risanamento. L'applicazione del sistema produce un generale miglioramento della gestione della rete, agevolando gli interventi di riparazione e riducendo la frequenza dei guasti. Complessivamente al 31.12.2020, Acea Ato 2 ha realizzato **399 distretti di misura** (83 prima della costituzione dell'Unità Tutela della Risorsa Idrica) su oltre **7.000 km di rete di distribuzione** ed ha installato circa **2.000 misuratori di portata e pressione**. L'attività è stata articolata in rilievi, campagne di misure di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, realizzazione di postazioni di misura fisse,

installazione di organi di chiusura e regolazione, modellizzazione matematica e attività di ricerca perdite. Le risultanze delle attività di efficientamento sono state importate nel Sistema Informativo Georeferenziato (GIS). Inoltre, sono stati installate, nel 2020, **92 idrovalvole** per l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio delle reti, **bonificati 136,2 km e realizzati ampliamenti per 7,8 km di rete idrica**.

L'attività di distrettualizzazione ha interessato oltre alla **città di Roma 19 Comuni della Provincia** (Figura 37). La prioritizzazione dei Comuni viene effettuata sulla base delle criticità che l'area presenta sia in termini di perdite rilevate che di scarsità della risorsa idrica nei periodi estivi. Il piano di distrettualizzazione ha comunque come obiettivo la copertura dell'intero territorio gestito da Acea Ato 2 entro il 2022.

La ricerca perdite lungo la rete viene effettuata producendo il minimo impatto ambientale sul territorio prevalentemente tramite sistema *noise logger*, ossia apparecchiature elettroacustiche che consentono di localizzare le perdite senza ricorrere a tecniche distruttive (senza scavi).

FIGURA 37 – CONFRONTO DISTRETTUALIZZAZIONE 2018-2020



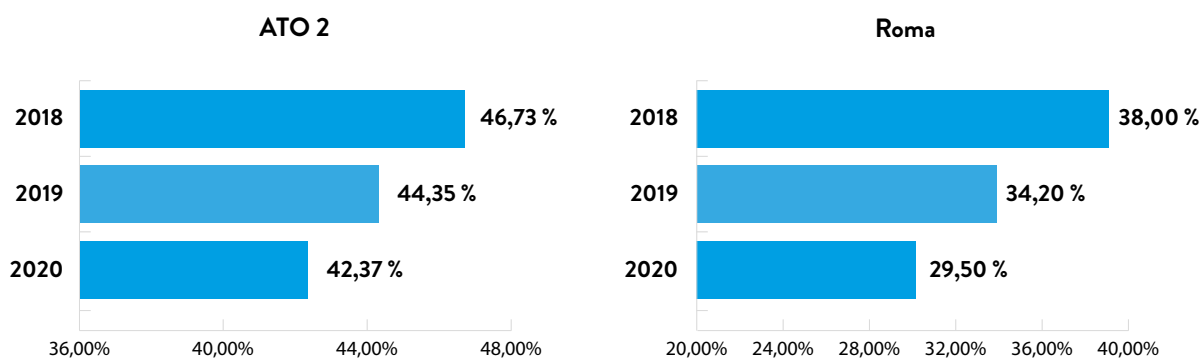
Elementi indispensabili per una corretta valutazione delle azioni necessarie per la salvaguardia della risorsa idrica sono **l'accuratezza delle misure di processo** e **l'ottimizzazione delle letture** attraverso un sistema di gestione centralizzato. Dal 2019 Acea Ato 2 ha dotato tutte le fonti di approvvigionamento gestite di misuratori di portata MID (*Measuring Instrument Directive*). In particolare, nel 2020 è stata effettuata una campagna di verifica e taratura di tutti i misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento e completata l'installazione di tali strumenti su tutte le fonti minori (circa 300 fonti locali che coprono il 13% dei volumi prelevati dall'ambiente) e sui potabilizzatori. Tutti i misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento sono collegati in telecontrollo (sistema di rilevazione dei dati e delle informazioni in tempo reale da remoto). Entro il 2021 si prevede di leggere da remoto anche tutti i volumi prelevati delle fonti minori.

Un uso efficiente della risorsa idrica passa anche attraverso le azioni di **contrasto all'abusivismo** che nel corso del 2020 hanno permesso di ottenere la regolarizzazione amministrativa di 1.467 utenze con un recupero di volume erogato di oltre 290.000 m³.

Le attività intraprese da Acea Ato 2 negli ultimi anni hanno permesso quindi di conseguire una progressiva **riduzione delle perdite idriche percentuali**²⁶, che nell'ultimo triennio sono passate dal 46,73% del 2018 al **42,37% del 2020** (Figura 38), con l'obiettivo al 2024 di conseguire una riduzione dei volumi persi pari al 27% delle perdite sofferte nel 2019. In particolare, e in linea con il trend di diminuzione del biennio precedente, **le perdite totali della rete di Roma si sono ridotte al 29,5%** (erano pari al 34,2% nel 2019 e al 38% nel 2018).

²⁶ Dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.

FIGURA 38 – LE PERDITE IDRICHE PERCENTUALI NEL TRIENNIO 2018-2020, ATO 2 (sx) E ROMA (dx)



Rispetto al 2017, anno connotato dalla siccità, il triennio successivo è stato più favorevole dal punto di vista della disponibilità della risorsa idrica. Tuttavia, il valore di precipitazione cumulato durante il 2020 è risultato tra i più bassi dell'intera serie storica (≈ 39 anni) e molto simile a quello riscontrato nel 2017. Ciò nonostante, gli interventi messi in atto hanno permesso di mitigare considerevolmente i disagi alla cittadinanza e di non ricorrere alle paventate

turnazioni idriche, se non in minima parte. Nel corso del 2017 sono stati 42 i Comuni per i quali è stato necessario ricorrere a turnazioni idriche o che hanno assistito a forti criticità nella disponibilità idrica a partire dal mese di luglio. Nello stesso periodo del 2020 solo per 2 Comuni (di cui uno di recente acquisizione) è stato necessario fare ricorso a turnazioni idriche, mentre per 22 Comuni si sono effettuati solo abbassamenti di pressione notturna (Figura 39).

FIGURA 39 – CONFRONTO NUMERO DI TURNAZIONI 2017-2020



Una virtuosa gestione della risorsa è quella che mira a **rendere resiliente il sistema idrico nel suo complesso**, fornendo 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), che consente di pianificare con maggior consapevolezza gli interventi, e la gestione/controllo delle infrastrutture da remoto (telecontrollo).

Al termine del 2020 circa l'**85% delle reti** di Acea Ato 2 è **georeferenziato**. Inoltre, **gli acquedotti e la rete di adduzione sono in telecontrollo** da un punto di vista quali-quantitativo: i dati che il sistema centrale acquisisce dai misuratori e dai sensori collegati agli apparati di campo forniscono informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete e alla 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 quali: accensione o spegnimento delle pompe, apertura o chiusura o regolazione delle valvole). In considerazione della sua complessità e strategicità, la rete di distribuzione di Roma è alimentata da centri idrici, nei quali il telecontrollo è stato implementato in modo particolarmente esteso e capillare, installando un numero elevato di sensori e misure di portata e/o pressione e/o livello e/o qualità. Grazie alla progressiva implementazione del sistema di telecontrollo, i centri idrici e i punti della rete di distribuzione parzialmente o totalmente telecontrollati, nel 2020, sono circa 2.000, tra i quali 297 impianti (incluse le Case dell'acqua), dotati di misure di qualità in telecontrollo.

Infine, a supporto delle attività di progettazione dei distretti e delle

zone di pressione, della riduzione delle perdite idriche e dell'identificazioni dei punti di monitoraggio, è in corso anche l'elaborazione e lo sviluppo di un modello idraulico in grado di simulare il funzionamento reale della rete, minimizzando lo scarto tra gli andamenti di portate e pressioni monitorate con quelli restituiti dal modello stesso. Esso consente l'analisi del comportamento idraulico e funzionale della rete, l'individuazione di zone con sospetta presenza di perdita, l'individuazione e progettazione di distretti idraulici, contemplando anche variazioni di assetto (chiusure, bonifiche di condotte, etc.), la progettazione e l'inserimento di dispositivi per l'eventuale gestione della pressione, la verifica di nuove tarature e configurazioni di impianti finalizzate all'ottimizzazione energetica, la verifica di criticità sulla rete di distribuzione causata da valvole chiuse o forti riduzioni. Questo modello trova una naturale ricaduta in iniziative di ottimizzazione energetica che è in grado di suggerire, come modifiche nelle tarature delle apparecchiature di rete/impianti, sostituzione pompe, degli impianti e della rete di distribuzione.

La digitalizzazione delle reti e delle infrastrutture ha permesso al Gestore 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.

WATER MANAGEMENT SYSTEM

L'integrazione di un approccio digitale consente di trasformare i dati in informazioni e conoscenza, e questo nell'ambito d'azione di una utility idrica significa efficienza di servizio, maggiore tutela della risorsa idrica e dell'utenza, ottimizzazione degli interventi, migliore gestione degli asset fisici e dei processi interni e operativi.

A questo proposito, e nello specifico per essere più efficaci nel monitoraggio della risorsa, nella sua tutela e riduzione perdite, si è scelto a livello di Gruppo di implementare un sistema informa-

tivo a uso della tutela della risorsa idrica – il c.d. *Water Management System* (WMS) – che attingendo dal Sistema Informativo Georeferenziato (di seguito GIS), di telecontrollo e dal sistema commerciale permetta di perseguire tali obiettivi.

Nel corso dell'anno è stato selezionato un partner tecnologico per lo sviluppo del progetto *Water Management System* (WMS): una soluzione applicativa multi-channel, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.

LA DIGITALIZZAZIONE DEI CONTATORI

La lettura puntuale dei consumi idrici delle utenze rappresenta un fattore chiave per il Gestore per la definizione dei fabbisogni idrici sul territorio e nel tempo e nello spazio in relazione alla stagionalità. Inoltre, il monitoraggio dei consumi consente di determinare eventuali anomalie nel sistema come gli usi illeciti della risorsa. A tal fine, nel 2020 è continuata l'attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti. Acea Ato 2 ha portato avanti il progetto pilota in ambiente IoT denominato "Sviluppo Telelettura Contatori Idrici", sviluppando un prodotto denominato "Proteus" finalizzato a leggere da remoto le misure rilevate dai contatori idrici delle utenze gestite. Il progetto è stato sviluppato con Areti, Società del Gruppo operante nella distribuzione dell'energia elettrica ed esperta nell'ambito della telegestione dei misuratori elettrici. Il prodotto brevettato storizza gli impulsi comunicati dal dispositivo installato sul contatore e li tramuta in letture da inviare al Centro Gestione, connesso con i sistemi di fatturazione; il modulo radio è dotato di una batteria integrata e di una SIM card con connettività GPRS o NB-IoT non removibile. Nel 2020 sono stati installati e messi in esercizio circa 13.000

moduli Proteus NB-IoT su altrettante utenze idriche e nasoni di Roma e sviluppate ulteriori evoluzioni del sistema, per massimizzare l'efficacia e l'efficienza. L'obiettivo del progetto è sviluppare soluzioni di telelettura sempre più efficaci per installarle su tutte le utenze idriche gestite. Al **31.12.2020**, Acea Ato 2 è arrivata a circa **30.000 contatori in modalità telelettura installati**, con l'obiettivo di installare 400.000 smart meters al 2024, così come presentato nel Piano di Sostenibilità.

Per il futuro si intende sviluppare soluzioni di telelettura sempre più efficaci per installarle su tutte le utenze idriche gestite e porre le basi su cui dovrà poggiare lo sviluppo di un vero e proprio **smart water meter** che consenta una telegestione del servizio. Ciò significa affiancare alla telelettura servizi ulteriori e di valore, come la possibilità per l'utenza di identificare eventuali perdite, ricevere comunicazione dei propri consumi – dunque favorendo la diffusione di profili di consumo più virtuosi – o avviso in caso di rischio congelamento del contatore e, allo stesso tempo, guardare in ottica sostenibile ai consumi elettrici della batteria e alla possibilità di recupero dei materiali.

I CONSUMI IDRICI

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.²⁷

Al fine di ottimizzare i propri consumi d'acqua, la Società ha avviato 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.

Nel corso del 2020 si sono conclusi i lavori di costruzione della linea di acqua industriale presso il depuratore Roma Sud e di ammodernamento della stessa presso il depuratore Roma Nord. Inoltre, **tra ottobre e dicembre 2020**, è stata ultimata la realizzazione della stazione di microfiltrazione per affinare il trattamento delle acque depurate destinate al riutilizzo nel processo di essiccamento fanghi del depuratore Roma Est e terminati i lavori di adeguamento

dell'esistente linea per l'utilizzo delle acque industriali presso il depuratore CoBis. Gli interventi portati a termine nel secondo semestre 2020 hanno consentito di **riutilizzare al 31.12.2020 circa 61.000 m³ di acque depurate** (Tabella 3). Nel 2021, con i circuiti per il riutilizzo a regime, sarà possibile apprezzare il contributo complessivo degli interventi eseguiti nel corso del 2020 attraverso una diminuzione del consumo di acqua potabile per scopi industriali. Tra il 2021 e il 2024 sono previsti ulteriori interventi e progetti per aumentare i volumi di acqua riutilizzata per scopi produttivi e irrigui, con l'obiettivo di arrivare a **8 milioni di metri cubi** al 2024. Tra gli interventi programmati vi è ad esempio la realizzazione della linea acque industriali presso il depuratore di Ostia e l'ulteriore integrazione delle linee già esistenti presso i depuratori Roma Sud e Roma Est per estendere l'utilizzo dell'acqua depurata ad ulteriori comparti di nuova costruzione.

Per il riutilizzo delle acque a scopi agricoli è stato firmato un protocollo di intesa tra Acea Ato 2 e Consorzio di Bonifica Lazio Nord.

²⁷ L'aumento dei consumi nel 2020 rispetto al 2019 è stato anche dovuto a un malfunzionamento dei sistemi di filtrazione dell'acqua industriale presso il Depuratore Roma Nord e al ricorso temporaneo dell'acqua potabile nei processi depurativi.

TABELLA 3 – I CONSUMI IDRICI NEL TRIENNIO 2018-2020³¹

Prelievo	u.m.	2018*	2019*	2020
Acqua per usi industriali totali	m³	n.d.	n.d.	61.313
Di cui per fonte:				
<i>da acquedotto</i>	m ³	n.d.	n.d.	–
<i>da pozzo</i>	m ³	n.d.	n.d.	–
<i>recupero prima pioggia</i>	m ³	n.d.	n.d.	–
<i>di cui recuperata</i>	m ³	n.d.	n.d.	61.313
Acqua per usi civili	m³	n.d.	n.d.	2.057.412
Totale acqua consumata	m³	1.276.635	1.607.469	2.118.725

* Non sono disponibili dati di dettaglio per gli anni 2018 e 2019.

IL COMPARTO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA

Il Servizio Idrico Integrato comprende la gestione del **sistema fognario e depurativo**, che ha lo scopo fondamentale di **preservare gli ecosistemi** dall'inquinamento **mediante la rimozione degli inquinanti introdotti nella risorsa idrica** durante l'utilizzo da parte dell'uomo e la restituzione delle acque così depurate all'ambiente. La risorsa idrica viene raccolta attraverso le condotte fognarie ed avviata ai depuratori; qui si procede con la rimozione degli inquinanti tramite processi fisico-chimici (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 a garantire gli ecosistemi.

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 rispetta le peculiarità del territorio in cui è inserito, sia dal punto di vista idrogeologico e climatico sia socio-economico.

Il **contesto territoriale** è, infatti, fortemente polarizzato dalla presenza dell'area metropolitana della Città 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 depuratori maggiori di Roma, con potenzialità medie che possono superare i 10 m³/s ed il milione di abitanti equivalenti trattati.

Nel caso della **Città di Roma** in particolare, il tessuto storico-archeologico ha nel passato profondamente improntato lo sviluppo della rete fognaria e ne determina anche oggi la modalità di gestione e di manutenzione. A partire dalla costruzione dei due grandi collettori fognari misti che costeggiano il fiume Tevere a Roma, denominati "Basso di Destra" e "Basso di Sinistra", il cui progetto risale alla fine del XIX secolo e costituisce parte integrante della costruzione dei muraglioni nel tratto urbano del Tevere, la rete fognaria della Capitale si è di fatto sviluppata sullo scheletro delle

cloache romane e dei collettori tardo-medievali. Tale scelta ha sancito di fatto l'impostazione di tipo unitario della fognatura a servizio del centro cittadino, in cui i grandi collettori tributari recapitano le portate ai collettori bassi di sinistra e destra Tevere che, dotati di sezione ovoidale di grandi dimensioni ancora oggi convogliano le acque reflue all'impianto di depurazione Roma Sud. Per l'entità delle portate convogliate e per le dimensioni e la complessità delle opere, tale rete di collettori misti, estesa nel corso del XX secolo anche alle zone a nord-est della città di più recente sviluppo urbanistico ed attualmente recapitanti ai grandi impianti di depurazione Roma Nord e Roma Est (per un totale di oltre 300 km), necessita, insieme ai grandi manufatti di sfioro e ai sollevamenti ad essa asserviti, di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria rilevanti e peculiari rispetto al resto della rete secondaria.

Una tale infrastruttura **richiede competenze e professionalità specifiche** per la sua gestione ordinaria e straordinaria, che Acea Ato 2 garantisce grazie al lavoro di **personale tecnico-operativo specializzato** operante non solo centralmente ma soprattutto nelle numerose sedi operative sul territorio. Le attività sono organizzate in base a **tre Unità Territoriali** (Depurazione e Fognature ROMA; Depurazione e Fognature NORD; Depurazione e Fognature SUD) definite in considerazione dei bacini fognari-depurativi e dei confini amministrativi comunali, comprendenti una serie di impianti di depurazione, reti e sollevamenti fognari.

Inoltre, come per il segmento idrico, per garantire il controllo operativo in continuo anche per il sistema fognario-depurativo è in fase avanzata il **progressivo telecontrollo dell'intero comparto**, operato attraverso interventi sinergici sia sui sistemi centrali che sugli impianti (depuratori grandi e piccoli e sollevamenti fognari): i depuratori principali sono già controllati tramite sale locali dotate di sistemi di telecontrollo dedicati, e sono in itinere gli interventi sugli ultimi sistemi di controllo dedicati che non sono stati ancora tecnologicamente rinnovati e collegati alla sala centrale di telecontrollo; continua altresì la messa in telecontrollo dei sollevamenti fognari.

Complessivamente, al 31.12.2020 Acea Ato 2 gestisce **645 impianti di sollevamento fognari, 164 impianti di depurazione e 6.852 km di reti fognarie** (di cui circa 6.000 km mappati su GIS). In Tabella 4 è rappresentato l'andamento delle consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2018-2020.

TABELLA 4 – LE CONSISTENZE DEL COMPARTO DEPURATIVO-FOGNARIO NEL TRIENNIO 2018-2020

Consistenze impianti	u.m.	2018	2019	2020
Impianti di depurazione	n.	170	169	164
Sollevamenti fognari	n.	625	709	645
Rete fognaria	km	6.837	6.842	6.852
<i>di cui in su cartografia GIS</i>	km	5.830	5.839	5.958

L'attività di gestione e manutenzione su tutte le reti e gli apparati per il collettamento dei reflui fino all'impianto di destinazione si traduce in centinaia di interventi di manutenzione, rinnovo ed estensione.

In Tabella 5 è riportato un riepilogo per tipologia di quanto attuato sulle reti fognarie nel 2020.

TABELLA 5 – GLI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE NEL 2020
Interventi su reti fognarie e controlli acque

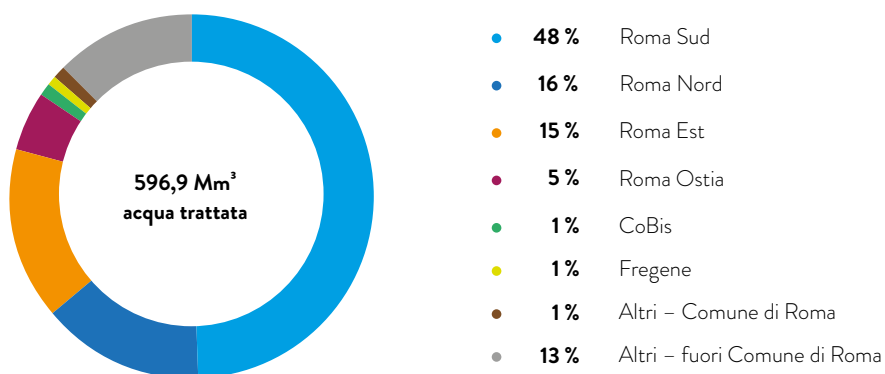
Interventi per guasto su rete	4.931 interventi
Interventi programmati	823 interventi
Ampliamento rete	10,9 km di rete ampliata
Bonifica rete	19,04 km di rete bonificata

I volumi di acqua reflua convogliata, trattata e restituita all'ambiente nel 2020 da Acea Ato 2 sono oltre **590 milioni di metri cubi**²⁸

(Tabella 6), di cui l'85% gestiti nei 5 maggiori impianti di depurazione per abitanti equivalenti (Figura 40).

TABELLA 6 – ACQUE REFLUE TRATTATE NEL TRIENNIO 2018-2020

Acque reflue	2018	2019	2020
Unità di misura	Mm ³	Mm ³	Mm ³
Totale	582,7	599,7	596,9
<i>di cui Roma Sud</i>	279,1	286,4	284,9
<i>di cui Roma Nord</i>	85,9	91,5	93,7
<i>di cui Roma Est</i>	83,5	90,9	92,8
<i>di cui Roma Ostia</i>	25,7	29,8	30,6
<i>di cui CoBis</i>	7,1	6,6	6,7
<i>di cui Fregene</i>	8,8	8,8	3,5
<i>di cui altri – Comune di Roma</i>	11,6	9,7	8,7
<i>di cui altri – fuori Comune di Roma</i>	81,0	76,0	76,0

FIGURA 40 – LE PERCENTUALI DI ACQUA TRATTATA NEL 2020


²⁸ Le acque depurate dagli impianti in esercizio nel territorio di Acea Ato 2 hanno come destinazione finale fiumi o fossi. I bacini idrografici interessati sono quelli dei fiumi Tevere, Aniene, Mignone e Arrone.

Acea Ato 2 gestisce i processi depurativi 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 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 opera Acea Ato 2 è caratterizzato da **standard prescrittivi allo scarico mediamente più elevati rispetto al riferimento normativo nazionale**.



124.600 Determinazioni analitiche

7.495 Campioni analizzati

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. 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 Elabori**. Le oltre **124.600 determinazioni analitiche** eseguite nel 2020 sui **7.495 campioni eseguiti** confermano le alte prestazioni di abbattimento raggiunte nel processo di depurazione dall'Organizzazione (Tabella 7 e 8).

TABELLA 7 – I PARAMETRI IN USCITA DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI AL 2020

Parametri in uscita dei depuratori principali	u.m.	2018	2019	2020
BOD ₅	media dei valori (mg/l)	7,7	4,0	4,8
COD	media dei valori (mg/l)	27,6	25,0	16,4
SST	media dei valori (mg/l)	14,0	11,0	7,8
Azoto (somma di N-NH ₄ ⁺ , N-NO ₂ ⁻ , N-NO ₃ ⁻)	media dei valori (mg/l)	10,8	6,4	9,7
NH ₄ ⁺	media dei valori (mg/l)	2,6	2,7	2,5

TABELLA 8 – L'EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI AL 2020

Efficienza di depurazione dei principali depuratori	u.m.	2018	2019	2020
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	%	93,0	90,6	91,1
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	%	93,0	92,4	91,7
$100 \times (\text{N}_{\text{in}} - \text{N}_{\text{out}}) / \text{N}_{\text{in}}$	%	70,0	77,8	76,6
$100 \times (\text{BOD}_{\text{in}} - \text{BOD}_{\text{out}}) / \text{BOD}_{\text{in}}$	%	89,0	87,6	88,8

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 M6²⁹ – tasso di non conformità), pari a 3,5% nel 2020, ulteriormente in diminuzione rispetto al 2019 (la percentuale di non conformità dei campioni analizzati rispetto ai limiti allo scarico era pari al 4,6%). Il controllo del processo depurativo e del refluo depurato, viene condotto anche attraverso l'attività di **6 laboratori** di analisi ubicati presso i 5 depuratori maggiori e presso il sito di Palestrina dove vengono eseguiti i controlli analitici di tutti i depuratori gestiti da Acea Ato 2. A partire dal 2019 è stata avviata **un'attività di ristrutturazione** dei siti conclusasi nel 2020 che ha previsto oltre al rinnovo dei locali e della strumentazione, il raddoppiamento dei tecnici impiegati passando da 6 a 12 unità. Il laboratorio ubicato presso il depuratore di Roma Est è stato inoltre dotato di un gas cromatografo, strumento

che consente di analizzare la qualità del biogas prodotto dai digestori anaerobici. 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. Inoltre, la **Sala Operativa Ambientale** di Acea Ato 2, rinnovata nel 2018, dispone di tecnologia all'avanguardia e monitora in continuo i dati, rilevati in telecontrollo, relativi alle informazioni idrometriche e pluviometriche dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla qualità dell'acqua dei corpi idrici. **Nel 2020 sono stati eseguiti 321 campioni in 27 punti di prelievo sui fiumi Tevere e Aniene e sul lago di Bracciano**. In ottica di medio-lungo termine, Acea Ato 2 sta attuando una serie

²⁹ 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)".

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. Tale piano garantisce un miglior controllo ed una maggiore resilienza del sistema e, al contempo, l'ottimizzazione degli aspetti/impatto ambientali correlati al processo di trattamento delle acque reflue quali produzione rifiuti, consumo di energia e di prodotti chimici ed emissioni in atmosfera. Inoltre, favorire il collettamento ed il trattamento dei reflui in impianti medio-grandi consente l'industrializzazione del processo, in particolare delle linee

fanghi, che apre nuove prospettive in ottica di economia circolare e di bioeconomia, attraverso il recupero di nutrienti organici quali fosforo, azoto e potassio.

Il nuovo **Piano di centralizzazione** dei depuratori che Acea Ato 2 sta portando avanti dal 2018 parallelamente ad una serie di interventi di **potenziamento su 10 impianti**, ha consentito di **diminuire** nel triennio **il numero di depuratori** gestiti, passando da **170 nel 2018 a 164 nel 2020** (si rimanda al box dedicato per approfondimenti).



IL PIANO DI CENTRALIZZAZIONE

Al fine di ottimizzare l'efficienza e la gestione del sistema depurativo, Acea Ato 2 ha definito un Piano di Centralizzazione degli impianti di depurazione con l'obiettivo di **razionalizzare il servizio di depurazione centralizzando**, dove sostenibile, il **trattamento depurativo** in un numero ristretto di impianti, individuati mediante lo studio geomorfologico e urbanistico del territorio. La fattibilità tecnica è stata supportata da un'analisi costi benefici e da uno studio di fattibilità ambientale.

A fronte di un numero elevato di depuratori di taglia piccola e medio-piccola (127 impianti di depurazione di potenzialità inferiore a 10.000 AE), la copertura del servizio è garantita in massima parte soprattutto dagli impianti di depurazione grandi e medio-grandi (42 impianti di depurazione di potenzialità superiore a 10.000 AE).

Acea Ato 2 ha quindi redatto un piano di razionalizzazione, che tiene in aggiornamento, scegliendo caso per caso tra la centralizzazione e il potenziamento dei piccoli impianti. La soluzione ottimale dipende da molti fattori che devono essere attentamente valutati con riferimento a ogni singolo caso specifico, con un'ottica di valutazione dell'intero ciclo di vita di un sistema depurativo.

Sulla base di un'analisi dei vincoli territoriali presenti sul territorio, su un perimetro di 169 impianti di depurazione, sono stati individuati 28 comprensori di depurazione in cui ricadono 148 depuratori esistenti, di cui 133 da dismettere (perimetro e dati corrispondenti allo studio iniziale dell'anno 2019).

L'**obiettivo**, che come arco temporale prosegue oltre la fine dell'attuale concessione (2032), è quello di avere **un unico depuratore centralizzato per ciascuno dei 28 comprensori**.

Dalla data di acquisizione del Servizio Idrico Integrato (2003) sono stati già **eliminati il 22% dei depuratori** di piccola potenzialità. La riduzione della frammentazione a favore di impianti di dimensioni medio-grandi, accompagnata dall'integrazione dei sistemi di collettamento fognario, ha consentito **un maggior controllo sull'efficacia della depurazione** e contemporaneamente **un'ottimizzazione dei costi di gestione**.

Nel 2020 il Piano di Centralizzazione ha raggiunto l'obiettivo di **ulteriori 7 impianti di depurazione eliminati**, in linea con l'obiettivo al 2024 di dismettere/centralizzare 36 depuratori, per un totale di 188.000 abitanti equivalenti.

LA SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ E DEGLI ECOSISTEMI NATURALI

Il Gruppo Acea pone attenzione alla tutela del territorio e alla salvaguardia della biodiversità. La tutela degli ecosistemi è contemplata nelle procedure dei Sistemi di gestione ambientale, nell'ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti, nonché nella gestione delle aree di pertinenza.


Le principali attività di Acea Ato 2 che possono potenzialmente avere impatti sulla biodiversità sono riconducibili alla gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori.

Tuttavia, **le attività afferenti al Servizio Idrico Integrato sono per loro natura tese al mantenimento di condizioni ambientali ottimali**. In particolare, la tutela delle aree su cui insistono le fonti di prelievo idrico riveste la massima importanza per la gestione del Servizio Idrico Integrato: i siti, essendo in prossimità di sorgenti, sono gestiti con la massima attenzione alla conservazione degli ecosistemi e alla preservazione della portata idrica restituita

all'ambiente. Allo stesso modo, nelle attività di depurazione, i cui principali rischi sono connessi ad eventuali sversamenti di concentrazioni inquinanti superiori ai limiti di legge, potenzialmente dovute a malfunzionamenti degli impianti di depurazione, l'obiettivo primario è che gli scarichi siano opportunamente trattati, non solo per rispettare i limiti normativi, ma per essere resi compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori. Nel corso del 2020, Acea Ato 2 ha partecipato ad un progetto, coordinato dall'Unità Sustainability Planning & Reporting della Capogruppo e con la partnership tecnica di Acea Elabiori,

finalizzato alla mappatura delle infrastrutture delle principali Società del Gruppo, volto ad individuare **i siti localizzati in aree ad elevata biodiversità** (Tabella 9)³⁰. In particolare, riguardo Acea Ato 2, è stata effettuata la sovrapposizione degli asset con le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e i Siti della Rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS)³¹ istituiti a livello comunitario. Su 2.467 siti di Acea Ato 2 analizzati, 547 sono risultati ricadere in aree naturali protette e 330 di questi con un potenziale impatto sulla biodiversità da medio-basso ad alto.

TABELLA 9 – 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 (km ² o km)
	EUAP	SIC-ZSC	ZPS				
Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione)	20	17	7	13%		Lazio – Roma, Frosinone, Rieti	1.291 km ²

Acea Ato 2, per **verificare eventuali criticità** negli habitat limitrofi ai maggiori impianti di depurazione di Roma, effettua **appositi monitoraggio** nelle aree di pertinenza e circostanti. I risultati degli studi condotti presso **i depuratori di Roma Nord e Roma Sud** hanno evidenziato che gli impianti 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, attraverso meccanismi d'evoluzione e di selezione naturale, tendono a formare una comunità ecologica ricca e stabile. Le specifiche condizioni ecologiche, unitamente ad un basso impatto antropico, infatti, favoriscono la presenza di una comunità faunistica estremamente caratteristica. Inoltre, Acea Ato 2, in una zona dell'area delle sorgenti dell'Acqua Vergine, da anni **monitora la presenza del Falco Pellegrino**, una specie che, nonostante prediliga aree aperte e selvagge, può nidificare anche in costruzioni artificiali, come torri e campanili, in territori fortemente antropizzati. Una numerosa comunità, tra studiosi, ornitologi e semplici appassionati, segue ogni anno la vita dei Falchi Pellegrini che abitano le sorgenti dell'Acqua Vergine, grazie ad una webcam gestita da Ornis italiana, associazione di ricercatori promotrice del progetto

Birdcam.it, che rende disponibili online (www.birdcam.it) le immagini del nido presente su un'infrastruttura di Acea Ato 2.

Inoltre, al fine di garantire un monitoraggio puntuale dell'acqua che viene restituita all'ambiente sotto forma di deflusso minimo vitale dei corpi idrici e dell'acqua captata e immessa nelle reti di distribuzione, Acea Ato 2 si avvale anche di **strumenti di allarme di early warning**. Per esempio, a valle dell'opera di presa delle sorgenti del Peschiera e Le Capore sono stati inseriti dei sistemi di biomonitoraggio della qualità dell'acqua attraverso l'utilizzo della trota iridea e la *Daphnia magna* (piccolo crostaceo).

Tutti i dati relativi all'attività di monitoraggio quali-quantitativo delle fonti, delle reti di distribuzione, dei corsi d'acqua, dei depuratori, sono implementati su di un portale denominato **Water Quality Monitor** di facile consultazione interna. Acea Ato 2, in un'ottica di trasparenza, intende avviare delle attività che consentiranno la condivisione di tale nutrito patrimonio di informazioni con istituzioni ed istituti di ricerca.

Di seguito vengono riportate le **aree di tutela assoluta delle fonti di approvvigionamento** (Figura 41) gestite da Acea Ato 2 come definite dal D. Lgs. n. 152/2006.

FIGURA 41 – LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA

Area sensibile	Ubicazione	Superficie (m ²)
Sorgenti Peschiera	Comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	375.322
Sorgenti Le Capore	Comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	997.848
Sorgente Acqua Marcia	Comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	1.181.979
Sorgente Acquoria	Comune di Tivoli (Roma)	17.724
Sorgenti Pantano Borghese Acqua Felice	Comune di Zagarolo (Roma)	779.143
Sorgenti Simbrivio	Comune di Vallepietra	180.385
Sorgenti e pozzi Ceraso (acquedotto Simbrivio)	Comune di Vallepietra	14.370

³⁰ Si veda anche il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 180-182 per un'illustrazione complessiva del progetto.

³¹ Le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale consistono nelle aree riconosciute ufficialmente dallo Stato ai sensi della Legge quadro 394/91. La Rete Natura 2000, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE "Habitat", è il principale strumento della politica dell'Unione Europea per la conservazione della biodiversità; è costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC) che vengono poi designati Zone Speciali di Conservazione (ZSC) e comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite ai sensi della Direttiva 2009/147/CE "Uccelli" concernente la conservazione degli uccelli selvatici. Le aree che compongono la rete Natura 2000 non sono riserve dove le attività umane sono escluse: le Direttive intendono garantire la protezione della natura tenendo anche "conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali".

FIGURA 41 – LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA (segue)

Area sensibile	Ubicazione	Superficie (m ²)
Sorgenti Pertuso (acquedotto Simbrivio)	Comune di Trevi – Filettino (Lazio)	133.711
Sorgenti Doganella	Comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
Sorgenti Acqua Vergine	Comune di Roma	500.000
Pozzi Torre Angela	Comune di Roma	70.829
Pozzi di Finocchio	Comune di Roma	64.166
Pozzi Laurentina	Comune di Ardea	13.661
Pozzi Pescarella	Comune di Ardea	2.433
Lago di Bracciano	Comune di Roma	169.200

Per il monitoraggio del territorio su cui insistono le sorgenti, la Società utilizza, da qualche tempo, anche il “controllo 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 di Acea Ato 2 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 2020, 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 73 abusi.

Inoltre, sempre nell’ambito delle iniziative di tutela e salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, è stata avviata nel corso del 2020 una **convenzione di ricerca con il Centro di Ricerca CERl** – Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell’Università di Roma La Sapienza, per attività di studio della pericolosità geologica, con l’implementazione dei sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso l’impianto delle Sorgenti del Peschiera e quello delle Sorgenti delle Capore, tra le principali fonti di approvvigionamento gestite da Acea Ato 2.

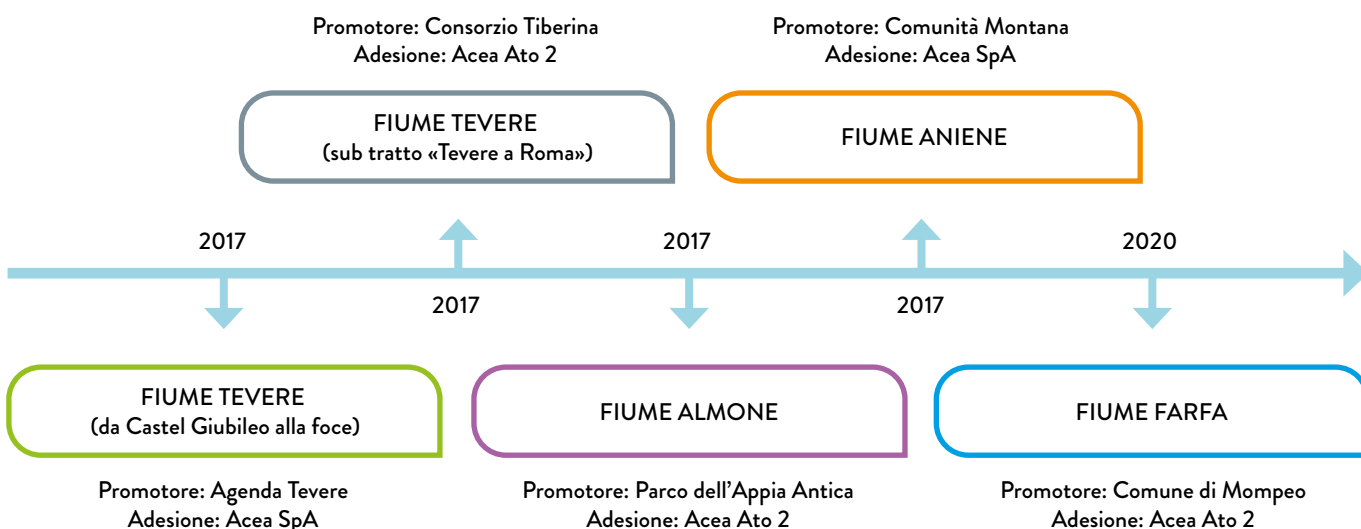
Acea Ato 2 oltre a preservare l’immenso capitale naturale che gestisce **si impegna anche a valorizzare e supportare i territori in cui opera**. In quest’ottica si colloca il progetto teso alla **riqualificazione e ripristino del Pantano della Doganella** nell’area dei Castelli Romani, area storicamente caratterizzata da risorse idriche limitate, in

prevalenza pozzi, e di scarsa qualità per la natura vulcanica dei suoi territori. L’ex Pantano della Doganella era una zona umida che si è prosciugata nel tempo. L’intento di Acea Ato 2 è quello di **collaborare con il Comune di Rocca Priora e l’Ente Parco**, al fine di ricreare le condizioni per la ricarica naturale del bacino attraverso le precipitazioni. Nel corso del 2020 la Società si è fatta promotrice di un incontro teso alla condivisione dei programmi e delle strategie da adottare e alla collaborazione di tutti i soggetti e gli Enti coinvolti, e ha offerto la propria disponibilità ad implementare monitoraggi puntuali per mezzo dell’installazione di idonea strumentazione.

Analogamente per garantire la qualità della risorsa e degli ecosistemi, Acea Spa e Acea Ato 2 hanno aderito ai manifesti di intenti relativi ai **Contratti di Fiume** (Figura 42) 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 cooperativo, il plan for planning, ossia il Programma d’Azione per la gestione sostenibile di un bacino fluviale impegnandosi a rispettarlo*”³².

Acea e Acea Ato 2 hanno partecipato attivamente e costantemente agli incontri promossi dagli enti promotori fin dalla data di adesione. Si precisa che a partire dal mese di marzo 2020 tali incontri si sono svolti in via telematica nel rispetto delle misure anti Covid-19.

FIGURA 42 – LE ADESIONI AL MANIFESTO DI INTENTI RELATIVI AI CONTRATTI DI FIUMI



³² <http://www.regione.lazio.it/rl/contrattidifiume/>

ECONOMIA CIRCOLARE NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La **circularità del servizio idrico** è insita nella sua stessa natura. Le diverse fasi che lo compongono (dalla captazione, alla adduzione, alla potabilizzazione, sino alla depurazione e alla restituzione all'ambiente) definiscono un circuito chiuso, circolare per l'appunto, in grado di autoalimentarsi. In particolare, nell'ultima fase del Servizio Idrico Integrato relativa alla depurazione delle acque reflue civili e industriali, a seguito dei processi di trattamento si generano rifiuti quali fanghi, sabbie e materiale di vagliatura³³ che possono essere riutilizzati come materiali di input in nuovi processi produttivi. **Il comparto depurativo costituisce un tassello fondamentale per la transizione verso un'economia circolare**, in una visione in cui il rifiuto non è più lo stadio finale di un prodotto destinato a scomparire ma è una risorsa da valorizzare a nuova vita.

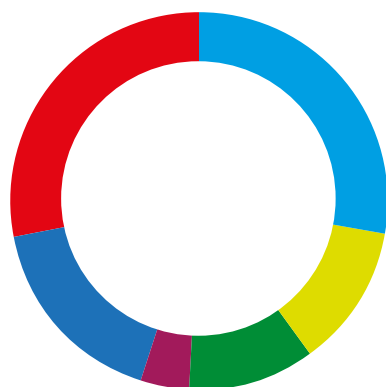
LA VALORIZZAZIONE DELLA MATERIA E DELL'ENERGIA

Nel 2020 sono stati trattati oltre **590 milioni di metri cubi di acque reflue** e prodotti complessivamente circa **77.800**

In questo ambito si inserisce anche il concetto di **"bioeconomia"** che riguarda tutti i settori e i sistemi basati su risorse biologiche (specie animali e vegetali, microrganismi e biomassa che ne deriva, ivi compresi i rifiuti organici). Essa prevede un modello di economia circolare i cui input sono rappresentati da risorse biologiche per il 100% rinnovabili e che, senza sottrarre risorse agli utilizzi primari, massimizza il riutilizzo attraverso l'innovazione tecnologica. **La strategia adottata da Acea Ato 2**, concretizzata nei progetti illustrati di seguito, **si innesta appunto sui concetti di bioeconomia ed economia circolare**. La Società a partire dal 2017 ha pianificato e realizzato ingenti investimenti per **chiudere il ciclo integrato delle acque** con l'obiettivo di una **gestione virtuosa dei rifiuti** attraverso la **riduzione degli impatti ambientali correlati ed il recupero di materia ed energia**.

tonnellate di fanghi, il 72% dei quali all'interno dei maggiori cinque depuratori gestiti dall'Organizzazione (Figura 43).

FIGURA 43 – FANGHI DI DEPURAZIONE PRODOTTI NEL 2020 DA ACEA ATO 2



- 28 % Depuratore Roma Sud
- 12 % Depuratore Roma Nord
- 11 % Depuratore Roma Est
- 4 % Depuratore CoBis
- 17 % Depuratore Roma Ostia
- 28 % Altri depuratori

Acea Ato 2 ha definito e messo in atto a partire dal 2017 il **"Piano Fanghi"**, un piano di interventi strutturali e strategici che con il suo avanzamento sta consentendo in primo luogo di **ridurre i volumi dei fanghi** di depurazione prodotti con l'obiettivo, da Piano di Sostenibilità, di ridurne i volumi del 45% al 2024 rispetto ai valori 2019 (70.505 tonnellate). Il piano persegue il duplice obiettivo di ridurre il volume dei fanghi prodotti e **valorizzare le matrici solide** sia in termini di materia che di energia, attraverso una serie di interventi diversificati, volti a razionalizzare l'intero comparto depurativo e a trasformare i depuratori di grandi dimensioni in *hub* per il trattamento centralizzato dei fanghi. Scendendo nel dettaglio, già a fine del 2019 erano concluse diverse attività, presso i maggiori depuratori gestiti, tra cui: il **revamping** e il **potenziamento** di due essiccatori termici presso gli impianti di Roma Nord e Roma Est, che consentono di ridurre di circa due terzi il quantitativo di fango prodotto dagli stessi ed il revamping del comparto di digestione

anaerobica presso l'impianto di Roma Sud. Inoltre, si è provveduto alla sperimentazione della tecnologia dell'**ozonolisi** per la riduzione dei fanghi, installando un impianto in scala reale presso il comparto di digestione aerobica del depuratore di Ostia.

Nel 2020 sono continuate le attività di potenziamento e ammodernamento degli *asset* del segmento depurativo con l'avvio dei lavori del **nuovo comparto di disidratazione dei fanghi** presso l'impianto di depurazione Roma Sud mentre al depuratore di Ostia, dove nell'anno è terminata la sperimentazione dell'essiccatore termico, con un'unità mobile di ridotta potenzialità ai fini della sperimentazione, è in fase di installazione un ulteriore essiccatore mobile di maggiore potenzialità. Nello stesso impianto, inoltre, a fronte degli ottimi risultati ottenuti con la sperimentazione della tecnologia dell'ozonolisi, è stato potenziato il comparto preesistente, i cui lavori si sono conclusi nel corso del 2020.

Tra il 2021 e il 2024 sono pianificati ulteriori interventi di rinnovo

³³ Nel 2020 i rifiuti derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue di Acea Ato 2 sono costituiti per l'89% da fanghi e per il restante 11% da sabbie e da materiale di vagliatura.

e upgrading dei comparti per il trattamento dei fanghi di depurazione presso i depuratori gestiti da Acea Ato 2 tra cui: la realizzazione di tre nuovi impianti di ozonolisi presso i depuratori CoBis, Montagnano e Crocetta, il nuovo essiccatore solare presso il de-

puratore CoBis ed il nuovo essiccatore termico presso l'impianto di Roma Sud. Proprio quest'ultimo depuratore si colloca al centro di un progetto virtuoso di economia circolare posto in essere dalla Società.

UNO SVILUPPO SINERGICO – ACEA ATO 2 E ACEA PRODUZIONE

Il **depuratore di Roma Sud** dal 2017 è alimentato elettricamente dalla **Centrale di Tor di Valle** (gestita da Acea Produzione) in regime SEU (Sistema Efficiente di Utente), con alimentazione alternativa dalla rete MT. Acea Ato 2 e Acea Produzione stanno lavorando per **aumentare la sinergia** tra questi due impianti con il trasferimento del biogas prodotto dalla sezione di digestione anaerobica del depuratore alla centrale di Tor di Valle, al fine di valorizzarlo per la produzione di energia elettrica ed energia termica e il contemporaneo trasferimento di energia termica dalla centrale di Tor di Valle ai digestori del depuratore per sostenere il processo di digestione anaerobica.

Nello scenario futuro, con la realizzazione dell'impianto di essic-

camento termico dei fanghi, la sinergia sarà ulteriormente sviluppata con la possibilità di fornire l'energia termica per l'impianto di essiccamento sfruttando il calore residuo dei gruppi di produzione elettrica già installati presso la centrale di cogenerazione.

Questo intervento consentirà di sostituire il gas metano utilizzato dalla centrale di Tor di Valle con il biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi, il cui impatto ambientale, in termini di emissioni di CO₂, è nullo, poiché proveniente da attività di degradazione di sostanze organiche. Analogamente, lo stesso beneficio si avrà per il depuratore che usufruirà dell'energia termica rinnovabile prodotta con il biogas dalla centrale di Tor di Valle.

Parallelamente, in un'ottica di valorizzazione dei prodotti derivanti dal trattamento delle acque reflue, presso gli impianti di Roma Nord e Roma Est nel corso del 2020 sono proseguite le attività propedeutiche per realizzare la **produzione di biometano dal biogas proveniente dalla digestione anaerobica dei fanghi**. Tale progetto è nato sulla scia dell'opportunità apertasi nel 2018 con l'emanazione del Decreto Interministeriale del 2 marzo 2018 "Promozione dell'uso del biometano e degli altri biocarburanti avanzati nel settore dei trasporti" e si innesta nel percorso intrapreso dalla Società di graduale **transizione degli impianti tradizionali** di depurazione delle acque reflue urbane (Wastewater Treatment Plant - WWTP) in vere e proprie **bioraffinerie per il recupero delle risorse dalle acque reflue** (Water Resource Recovery Facility - WRRF).

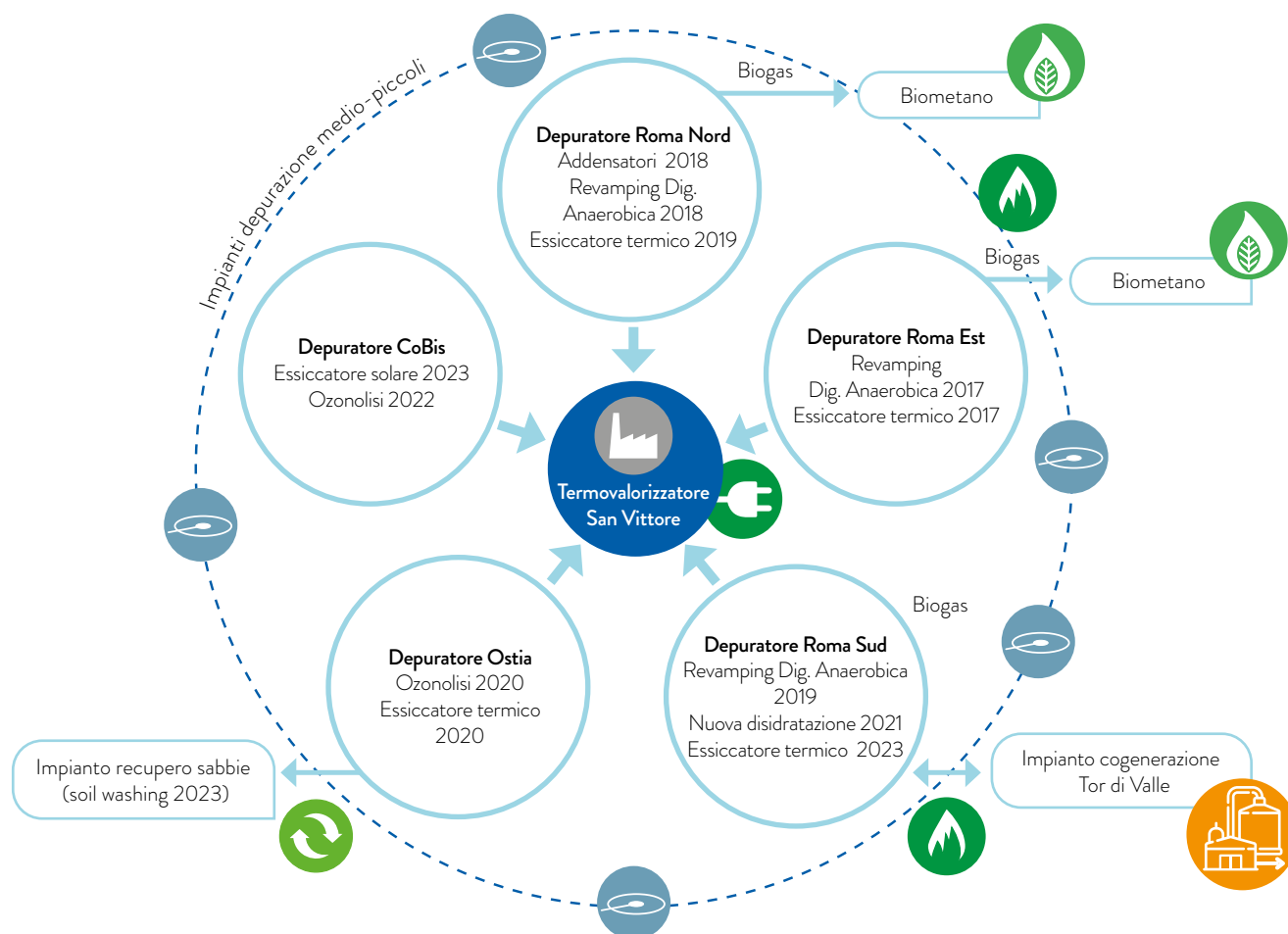
In particolare, il progetto punta in futuro alla **produzione di oltre 2 milioni di Sm³ di biometano/anno** (1 milione di Sm³/anno al 2024, come da Piano di Sostenibilità) sfruttando il biogas disponibile nei due grandi depuratori per acque reflue civili di Roma Est e Roma Nord. Nel corso del 2020 sono stati compiuti importanti passi avanti a livello autorizzativo sia per l'impianto di Roma Nord che per quello di Roma Est. Per il primo è stato ottenuto il nullaosta paesaggistico da parte della Regione Lazio, mentre per il secondo è stato ottenuto sia il nullaosta ai fini paesaggistici da parte della Regione Lazio – l'impianto si trova all'interno della Riserva Naturale Valle dell'Aniene – sia ai fini idraulici, per la collocazione dell'impianto in area a rischio idraulico del fiume Aniene. Infine, per entrambi, sono stati ottenuti anche i pareri positivi della ASL e si è in attesa della modifica dell'autorizzazione alle emissioni. Sono stati inoltre formalmente avviati gli iter per la realizzazione degli impianti di **interconnessione alla rete gas in collaborazione con Italgas**, gestore della rete di distribuzione gas, sia a Roma Nord, dal dicembre 2019, che a Roma Est, dal novembre 2020.

Il progetto di Acea Ato 2 prevede la realizzazione di un comparto di upgrading (raffinazione) del biogas, costituito da una linea a membrane selettive con la capacità nominale di 230 Sm³/h e di una cabina di regolazione e misura per il controllo della qualità e

della quantità del biometano prodotto. Lo scopo dell'intervento è quello di "isolare" il metano contenuto nel biogas ottimizzandone successivamente l'utilizzo. Oggi il biogas è principalmente rivolto alla produzione di calore a servizio dei digestori. Con il progetto in via di realizzazione il metano ottenuto dal processo di raffinazione verrà invece immesso nella esistente rete gas e destinato specificamente all'autotrazione tramite opportuna "certificazione" delle quantità prodotte e immesse nelle tubazioni.

In ottica di **valorizzazione della materia**, il trattamento delle acque reflue prevede anche la produzione di matrici solidi quali sabbie e residui di vagliatura che possono essere valorizzate attraverso il recupero di materia. A tal fine, Acea Ato 2 si è posta l'obiettivo di realizzare un **impianto di trattamento delle sabbie**, provenienti dai processi depurativi e dalla pulizia delle reti fognarie all'interno dell'area del depuratore di Roma Ostia, che permetterà di **recuperare fino all'80% del materiale solido** in ingresso. Il fine ultimo è quello di generare tre tipologie di prodotti: "sabbie", "ghiaio" e "ghiaietto", in funzione della differente granulometria, così da poterli reimpiiegare nell'edilizia per la produzione di bitume e conglomerati o come utilizzo diretto, ad opera di Acea stessa, per il rinterro degli scavi a seguito dei numerosi cantieri che quotidianamente vengono aperti per la manutenzione delle reti idriche, fognarie ed elettriche. Gli interventi illustrati fanno parte di una **strategia aziendale più ampia** che al 2024 prevede il conferimento dei fanghi disidratati prodotti dagli impianti minori presenti sul territorio dell'ATO 2 presso le stazioni di essiccamento degli impianti di Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Ostia e CoBis. Inoltre, al 2024, grazie alla realizzazione di una nuova linea del termovalorizzatore di San Vittore, gestito da Acea Ambiente, tutto il fango prodotto da Acea Ato 2, stabilizzato ed essiccato, sarà valorizzato energeticamente (Figura 44). In prospettiva, queste azioni permetteranno alla Società di non far 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 impatto ambientale.

FIGURA 44 – LA STRATEGIA DI ACEA ATO 2 PER LA VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI DI DEPURAZIONE



LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI PRODOTTI CHIMICI

La gestione dei rifiuti e l'utilizzo di prodotti chimici all'interno dei processi produttivi di Acea Ato 2 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.

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 allocati e distribuiti i prodotti di forniture dei prodotti chimici;
- il coordinamento delle attività operative relative al ritiro e allo smaltimento dei rifiuti;
- la gestione dell'intermediazione con la società infragruppo Aquaser³⁴.

In generale, il processo di digitalizzazione attuato da parte della Società ha portato notevoli vantaggi nell'operatività dei presidi sopra indicati, i quali gestiscono migliaia di movimentazioni di materiali ogni anno; in particolare, la digitalizzazione dei processi di richiesta, programmazione e contabilizzazione delle attività ha agevolato sia il flusso delle richieste provenienti dalle unità territoriali di gestione, sia il controllo e la gestione di entrambe le attività con la possibilità di elaborazione di dati e indicatori posti in correlazione ai dati di processo. Ciò consente in modo più agevole di attuare

l'efficientamento dell'utilizzo dei prodotti chimici o l'ottimizzazione della gestione rifiuti. In tal senso, perseguire l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale si traduce anche in una ottimizzazione dei costi di gestione.

Altro fattore importante per l'ottimizzazione dell'utilizzo dei prodotti chimici e della gestione dei rifiuti è ragionare in ottica di ciclo di vita delle opere e dei materiali, individuando *best practice* in chiave di **sostenibilità già in fase di progettazione**. La fase progettuale di un'opera infatti può influenzare in maniera determinante tutti gli aspetti legati alla cantierizzazione, alla realizzazione, nonché all'esercizio ed alla manutenzione ordinaria o straordinaria della stessa e di conseguenza le sue performance produttive, ambientali, energetiche e di sicurezza. In tale ambito, Acea Ato 2 effettua scelte sulla base di linee di indirizzo che, in considerazione degli aspetti significativi individuati per ogni tipologia di infrastruttura, delineano i requisiti minimi sui quali le attività di progettazione devono essere improntate. In ambito rifiuti e prodotti chimici per l'ottimizzazione della loro gestione i criteri su cui operare le scelte progettuali sono ad esempio la **minimizzazione rischio contaminazione** comparti ambientali da sostanze pericolose, **l'ottimizzazione dei volumi e delle aree di stoccaggio e dosaggio** nel processo e la valutazione e utilizzo di **prodotti e materiali con maggiore eco-compatibilità**.

Guardando nello specifico all'utilizzo di prodotti chimici, Acea Ato 2 nell'anno 2020 ha utilizzato complessivamente ca **12.000 t di prodotti chimici, l'80% dei quali nel comparto depurativo** ed il 20% nel comparto idrico (Figura 45). Il comparto di depurazione si caratterizza inoltre per una maggiore diversificazione delle tipologie di prodotti chimici utilizzati (Tabella 10 e 11).

³⁴ Aquaser è attiva nelle fasi di recupero, trattamento e smaltimento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione del Servizio Idrico Integrato.

FIGURA 45 – TOTALE CONSUMO DEI PRODOTTI CHIMICI PER COMPARTO (t)

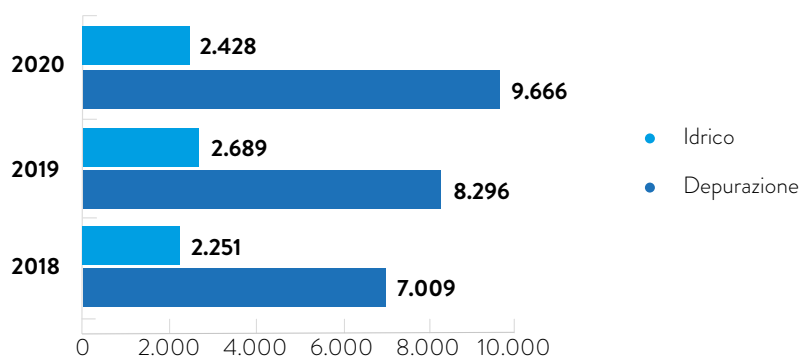


TABELLA 10 – CONSUMO PRODOTTI CHIMICI NELL'AREA IDRICA (t) 2018-2020

Prodotti chimici (t)	IDRICO		
	2018	2019	2020
Ipoclorito di sodio	1.918,4	2.104,4	2.034,1
Policloruro di alluminio	327,2	548,9	241,6
Acido cloridrico (15 + 33%)	-	31,4	66,8
Clorito di sodio	-	-	82,8
Soda caustica	3,9	-	-
Antiscalant	0,5	1,3	0,8
Metabisolfito di sodio	0,5	2,9	1,6
Totale	2.250,5	2.688,9	2.427,7

TABELLA 11 – CONSUMO PRODOTTI CHIMICI NEL TRATTAMENTO DELL'AREA DEPURAZIONE (t) 2018-2020

Prodotti chimici (t)	DEPURAZIONE		
	2018	2019	2020
Polielettrolita emulsione olio	709,3	1.001,7	1.189,1
Polielettrolita emulsione acqua	616,0	1.108,6	1.087,2
Ipoclorito di sodio	1.855,0	1.690,0	2.789,6
Acido peracetico	2.684,7	2.970,4	3.063,7
Policloruro di alluminio	270,2	270,5	243,3
Acido cloridrico (15 + 33%)	6,3	21,6	74,7
Acqua ossigenata	3,0	-	-
Alluminato di sodio	712,3	1.096,1	1.159,6
Soda caustica	134,3	109,4	46,2
Acido citrico	11,4	17,6	10,6
Abbattischiuma non siliconico	6,3	6,6	1,9
Acido formico 50%	0,3	3,8	0,3
Totale	7.009,1	8.296,3	9.666,2

Relativamente al comparto idrico, nel triennio è **diminuito l'utilizzo di policloruro di alluminio** come coadiuvante al processo di potabilizzazione delle acque mentre si evidenzia nel 2020 l'introduzione del clorito di sodio, necessario al trattamento delle acque nel potabilizzatore di Grottarossa.

Nelle attività relative al 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**.

In generale, per il consumo di reagenti nel comparto depurativo si registra un aumento di oltre il 40% rispetto all'anno precedente anche a causa del maggiore consumo di polielettrolita e ipoclorito di sodio. Per quanto riguarda l'utilizzo di polielettrolita, il dato è legato al ritorno a regime della produzione di fanghi disidratati a valle della fine dell'emergenza nazionale fanghi del 2018 e lo sblocco dei conferimenti a destino finale ed alla messa a punto del nuovo comparto di disidratazione dell'impianto di Roma Nord. L'aumento dell'ipoclorito di sodio nel 2020 è riconducibile invece al rifa-

cimento del comparto di disinfezione e ricalibrazione di dosaggio presso l'impianto di Roma Nord.

Nell'ambito della **produzione dei rifiuti speciali** di Acea Ato 2, essi possono suddividersi in due macro-categorie: rifiuti prodotti dai processi di trattamento delle acque (potabilizzazione e depurazione) e 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.).

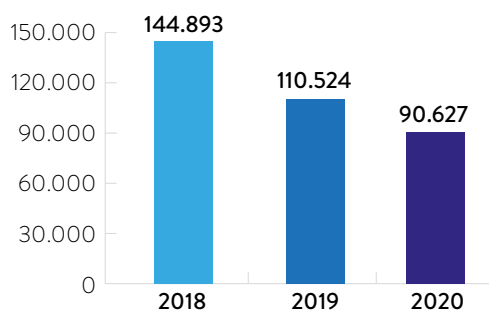
Dato il numero notevole di movimentazioni annue, Acea Ato 2 storicamente gestisce i propri rifiuti avvalendosi di un applicativo per la contabilità ambientale che ha visto negli anni un'evoluzione digitale al passo con i tempi con la sua recente migrazione su piattaforma web. Questo passaggio ha consentito di potenziare controlli ed elaborazioni dati, cogliendo al meglio tutte le opportunità derivanti dalle nuove tecnologie digitali ottimizzando il processo di

tracciabilità, gestione e controllo. A partire dal 2019, ad esempio, è stata avviata la sperimentazione relativa all'utilizzo di un QR code per procedere all'operazione di carico delle quantità di rifiuti prodotte direttamente a sistema tramite un'applicazione.

L'attività operativa è svolta grazie al lavoro di figure tecnico-operative specializzate: 11 RGR (Referenti di Gestione Rifiuti) che provvedono alla gestione della contabilità ambientale all'interno del gestionale rifiuti e nei registri di carico e scarico ed ai controlli sull'operatività dei flussi di produzione e ritiro, coordinati a loro volta da TR (Tecnici Rifiuti).

Complessivamente nel 2020 Acea Ato 2 ha prodotto ca **90.600 tonnellate di rifiuti speciali**³⁵ (Figura 46), di cui il **97%** derivano da attività di **depurazione**, mentre la restante parte (circa **3%**) è afferente alle attività del servizio **idrico e una minima parte ai servizi (0,05%)** (Figura 47).

FIGURA 46 – TOTALE RIFIUTI PRODOTTI (t)

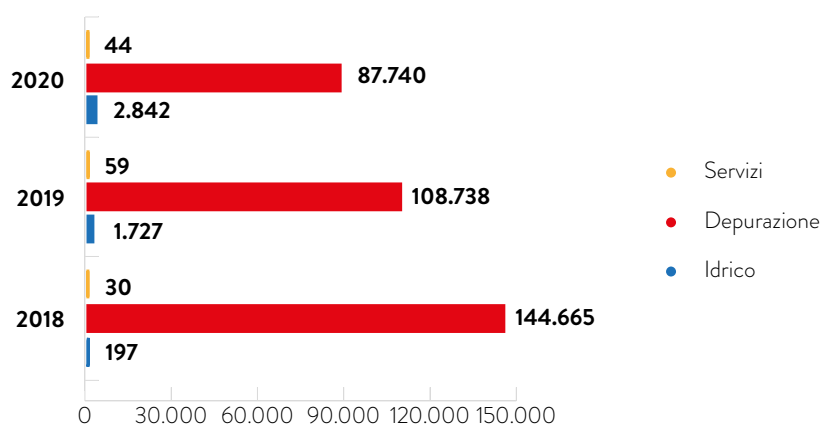


Nel 2020 la diminuzione totale di rifiuti prodotti è riferibile prevalentemente alla diminuzione della produzione di rifiuti nel comparto depurativo (-19%) grazie al potenziamento delle linee di trattamento e ai rifiuti prodotti da servizi, diminuiti del 26% rispetto allo scorso anno.

La produzione complessiva di rifiuti è fortemente sbilanciata verso il settore depurativo, con la netta prevalenza della produzione di fan-

ghi di depurazione rispetto a tutto il resto: rispetto al totale, i fanghi di depurazione rappresentano infatti circa l'86%. Nello specifico, oltre ai fanghi (disidratati 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 47 – TOTALE RIFIUTI PRODOTTI PER COMPARTO (t)



³⁵ Il dato differisce da quanto comunicato per il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea* che esclude i rifiuti derivanti dal processo di potabilizzazione delle acque. I dati pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020* di Gruppo sono pari a circa 89.953 tonnellate nel 2020, circa 109.138 tonnellate nel 2019 e circa 143.893 tonnellate nel 2018.

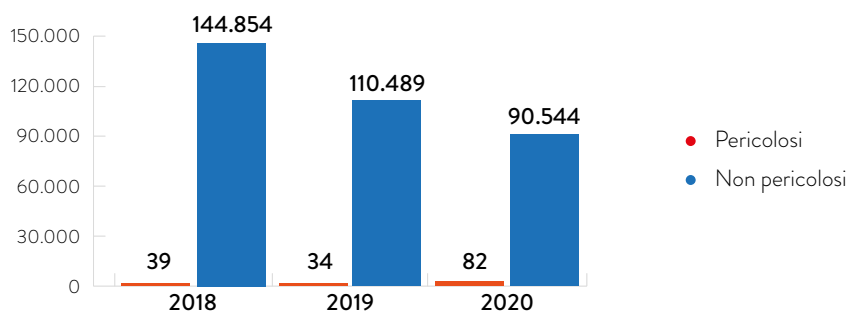
Anche in virtù di queste considerazioni, come ampiamente trattato nel paragrafo precedente, è stato sviluppato il Piano Fanghi, con il revamping di alcuni comparti e l'introduzione di **nuove tecnologie impiantistiche volte alla riduzione dei fanghi** e l'industrializzazione delle linee fanghi esistenti sui maggiori depuratori.

Nelle attività relative al **comparto idrico**, vi è stato, invece, un aumento dei rifiuti prodotti rispetto allo scorso anno (+65%) riconducibile all'avvio del comparto di filtrazione dell'impianto di potabilizzazione "Pozzi Pescarella" nel comune di Ardea, per l'abbattimento dell'arsenico che permette l'utilizzo della risorsa nella rete della fascia costiera senza le necessarie miscele con altre

fonti. Tra il 2018 e il 2019, invece, l'aumento è dovuto all'entrata in esercizio dell'impianto di potabilizzatore "Montanciano" che alimenta Civitavecchia e due comuni limitrofi (Tolfa e Allumiere), il quale attraverso un processo di trattamento in sequenza di filtrazione a sabbia, assorbimento con carboni attivi e disinfezione, ne permette l'uso idropotabile.

Considerando la **tipologia di rifiuto speciale**, Acea Ato 2 produce quasi nella totalità rifiuti **non pericolosi, per via della natura stessa dei processi idrico e depurativo**: complessivamente, nel 2020 la percentuale di rifiuti di natura pericolosa è stata infatti pari a circa 0,1% (Figura 48).

FIGURA 48 – TOTALE RIFIUTI PER TIPOLOGIA (t)



Relativamente alle **modalità di 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. Nel triennio c'è stata una **costante riduzione dei rifiuti destinati a**

impianti di smaltimento (-40% rispetto al 2019), e un **aumento nel 2020** rispetto al 2019 dei **rifiuti recuperati** (+11%). Nello specifico si tratta dei fanghi prodotti, in gran parte avviati a recupero di materia (Figura 49 e Tabella 12).

FIGURA 49 – TOTALE RIFIUTI PRODOTTI PER DESTINAZIONE (t)

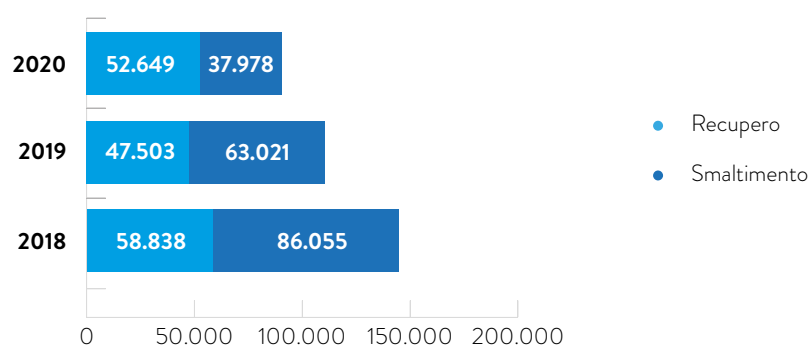


TABELLA 12 – TOTALE RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA E DESTINAZIONE (t)

	2018			2019			2020		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Smaltimento	26	86.028	86.055	16	63.005	63.021	68	37.910	37.978
Recupero	12	58.826	58.838	18	47.485	47.503	14	52.635	52.649
Totale	39	144.854	144.893	34	110.489	110.524	82	90.544	90.627

USO EFFICIENTE DELL'ENERGIA NEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

L'Organizzazione adotta strategie volte al miglioramento continuo degli impatti correlati con le attività che gestisce, ivi inclusa l'ottimizzazione e l'uso responsabile dell'energia, concentrando gli sforzi

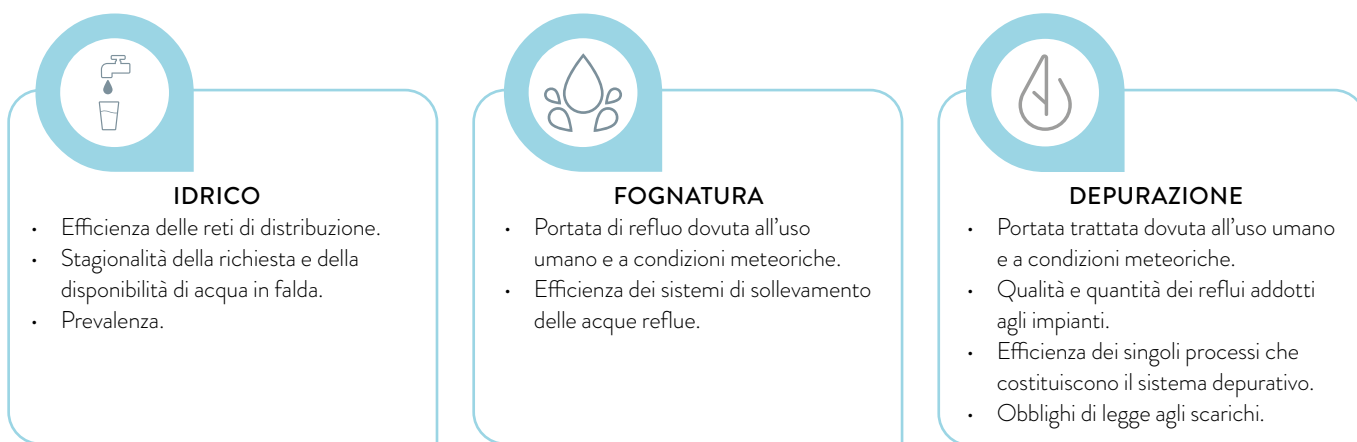
sulla prevenzione dell'inquinamento, l'uso razionale delle materie prime e la minimizzazione dell'emissione di gas clima alteranti.

I CONSUMI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Le attività gestite per loro natura richiedono un fabbisogno energetico significativo legato al pompaggio delle acque, all'alimentazione degli

impianti di sollevamento per il funzionamento della rete acquedottistica e ai processi di depurazione (Figura 50). Acea Ato 2 fornisce il suo impegno costante per una **gestione efficiente dell'energia lungo l'intera catena del valore.**

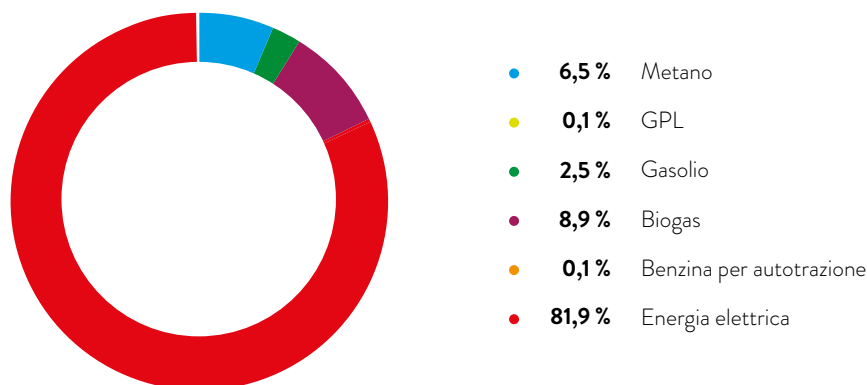
FIGURA 50 – FATTORI CHE INFLUENZANO GLI USI ENERGETICI



I consumi energetici di Acea Ato 2 sono riconducibili per la maggior parte a consumi di **energia elettrica**, pari a circa l'82% sul totale dei consumi energetici 2020, principalmente utilizzata nelle attività di processo del Servizio Idrico Integrato e in misura residuale per alimentare le sedi³⁶ (Figura 51). Per la restante parte si fa riferimento ai consumi di **combustibili**, quali benzina e gasolio per alimentare i veicoli aziendali³⁷ e i gruppi elettrogeni (solo gasolio), il metano utilizzato in larga parte nei processi depurativi e insieme al 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, 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 CO₂ è praticamente nullo. La produzione utile di **biogas biogenico**, derivante dal processo di digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, al 2020 si attesta a **5.522.371 Sm³**. Per ulteriori approfondimenti sugli utilizzi attuali e le prospettive future di impiego del biogas prodotto nei grandi impianti di depurazione di Acea Ato 2 si veda il paragrafo dedicato *La valorizzazione della materia e dell'energia*.

FIGURA 51 – CONSUMI DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE (%) AL 2020



³⁶ Nei consumi di energia elettrica non sono compresi i consumi della sede di Piazzale Ostiense in quanto non rilevanti ai fini della rendicontazione.

³⁷ I consumi di benzina e gasolio per il parco auto aziendale sono relativi alle sole vetture geolocalizzate pari al 2020 al 92% della flotta nella quale non vengono considerati i mezzi da lavoro quali terne, carrelli elevatori ed escavatori. I consumi di benzina complessivi per l'anno 2020 sono stati pari a 62.966 litri (circa 1.987 GJ), mentre quelli di gasolio sono stati pari a 925.011 litri (circa 33.342 GJ).

Complessivamente, nel triennio, Acea Ato 2 ha visto un **incremento dei consumi energetici totali** riconducibile sostanzialmente al maggior utilizzo di metano e biogas nei processi depurativi e ad un incremento dei consumi di energia elettrica nell'idrico (Tabella 13). Con riferimento al **comparto depurativo**, i **consumi di biogas sono passati da 36.126 GJ nel 2018 a 140.732 GJ³⁸ nel 2020** con un incremento percentuale del 290%. Tale andamento è motivato dall'attivazione nel triennio dei comparti di digestione anaerobica

presso l'impianto di Roma Sud e del comparto di essiccamento termico presso il Depuratore Roma Nord. Al contrario il decremento dei consumi elettrici nel 2020 rispetto al 2019, pari a - 6%, è da ricondurre da un lato agli **interventi di efficientamento** che hanno riguardato il depuratore Roma Est a fine 2019 con effetto nel 2020, dall'altro alla manutenzione straordinaria su due linee del comparto di biofiltrazione di Roma Sud (Figura 52).

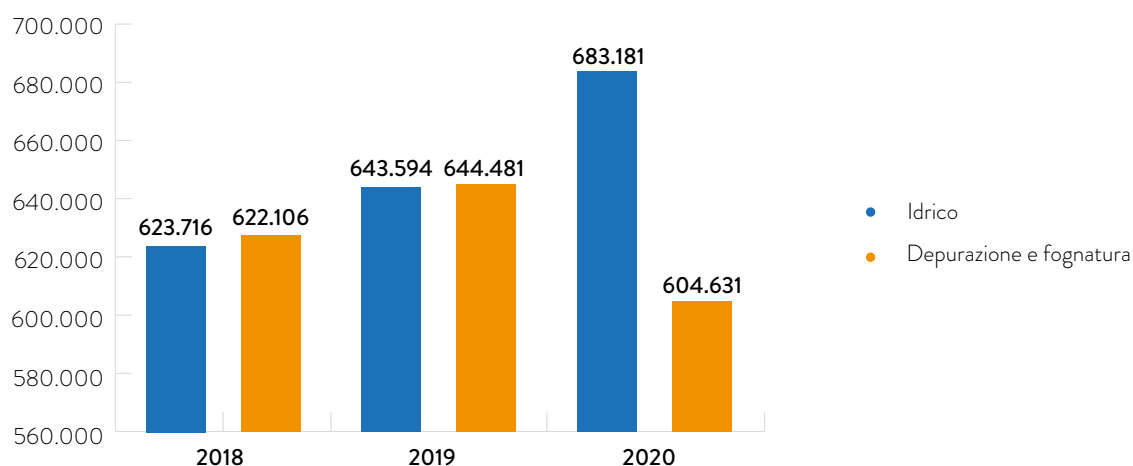
TABELLA 13 – CONSUMI TOTALI DIRETTI DI ENERGIA IN GJ NEL TRIENNIO 2018-2020

Energia	Unità di misura	2018	2019	2020
Totale consumi energia	GJ	1.386.609	1.489.122	1.574.516
Metano	GJ	63.320	94.638	102.601
GPL	GJ	462	613	477
Gasolio	GJ	33.831	39.484	39.290
Biogas	GJ	36.126	63.492	140.732
Benzina	GJ	28	726	1.830
Energia elettrica	GJ	1.252.842	1.290.169	1.289.586
Energia rinnovabile	GJ	1.160.511	1.199.742	1.278.552
% energia rinnovabile sul totale	%	83,69%	80,57%	81,20%

Nel comparto **idrico** nel 2020 si rileva un aumento del +7% rispetto al 2019 dei consumi di energia elettrica correlato essenzialmente alla scarsa piovosità del 2020 e quindi all'esigenza di incrementare i consumi legati alle portate sollevate. Si segnala che 3 centri idrici (CI Casilino, CI Monte Mario e CI Ottavia) di Acea Ato 2 sono alimentati anche da energia prodotta da pannelli fotovoltaici

ubicati sulle superfici di pertinenza degli impianti stessi. Nello specifico, ciascun impianto fotovoltaico contribuisce alla produzione di energia verde sia in autoconsumo che per l'immissione in rete dell'energia prodotta attraverso la gestione in capo ad Acea Produzione, Società del Gruppo che cura produzione e vendita di energia da fonti rinnovabili.

FIGURA 52 – CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER COMPARTO (GJ) NEL TRIENNIO 2018-2020



³⁸ I Fattori di conversione utilizzati per il triennio sono relativi ai parametri standard – dati fonte ISPRA – del MATTM 2019 (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) e del DEFRA 2020 (UK – Department for Environment, Food & Rural Affairs).

Per quanto attiene l'utilizzo di **energia rinnovabile**³⁹ si assiste nel triennio ad un aumento, in valore assoluto, dei consumi provenienti da tali fonti, con una percentuale di energia rinnovabile utilizzata sul totale pari ad oltre l'80% nel 2020.

Con riferimento ai soli **consumi di energia elettrica**, Acea Ato 2

acquista il 100% dell'energia consumata e di questa circa l'**88% nel 2020 è da fonti rinnovabili**, quali fotovoltaico e certificati di Origine Garantita, con punte che arrivano a circa il 90% lungo il triennio⁴⁰ (Tabella 14).

TABELLA 14 – CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA (kWh) PER FONTE NEL TRIENNIO 2018-2020

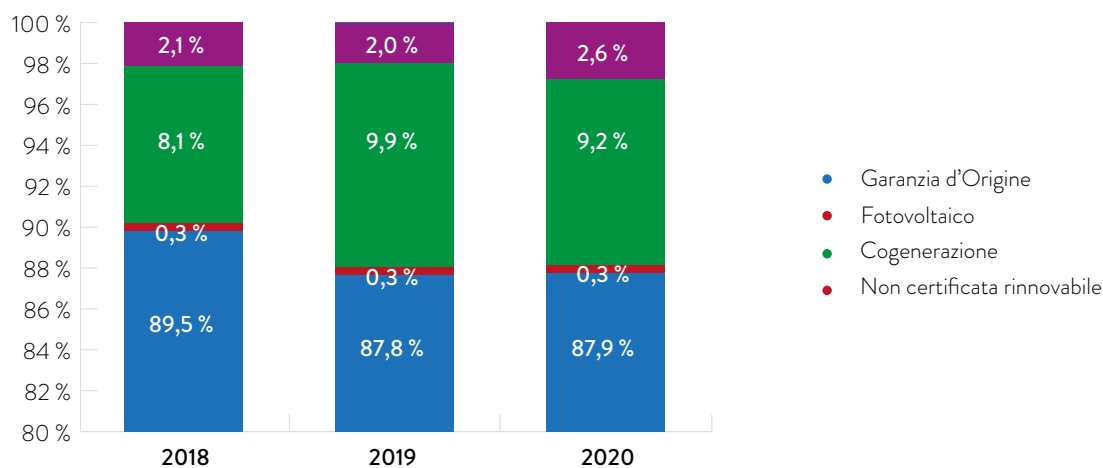
Energia	Unità di misura	2018	2019	2020
Energia elettrica consumata totale	kWh	348.021.341	358.390.166	358.228.349
di cui acquistata	kWh	348.021.341	358.390.166	358.228.349
Garanzia d'Origine (GO)	kWh	311.328.000	314.607.000	315.000.000
Fotovoltaico	kWh	1.010.000	1.027.000	1.070.000
Cogenerazione	kWh	28.260.000	35.560.000	32.891.000
Non certificata rinnovabile	kWh	7.423.341	7.196.166	9.267.349
% energia elettrica rinnovabile	%	89,7%	88,1%	88,2%

In particolare dal 2018 al 2020 sono aumentati, in valore assoluto, i consumi di energia elettrica da **fonti rinnovabili** e in particolare quelli provenienti da **fonti rinnovabili certificate quali Garanzia di Origine (GO)**⁴¹, pari a 315.000 MWh⁴² nel 2020 a fronte di 311.328 MWh del 2018.

Inoltre, Acea Ato 2 utilizza **energia elettrica da cogenerazione** proveniente dall'impianto di Tor di Valle, gestito da Acea Produzione,

per alimentare il depuratore Roma Sud e i sollevamenti fognari denominati Magliana e Maglianella. Per approfondimenti sullo sviluppo di sinergie tra l'impianto di Roma Sud e l'impianto di cogenerazione di Tor di Valle, si rimanda al paragrafo *La valorizzazione della materia e dell'energia*. In Figura 53 è rappresentata la ripartizione (%) delle fonti di approvvigionamento di energia elettrica utilizzate dalla Società nel triennio 2018-2020.

FIGURA 53 – RIPARTIZIONE PERCENTUALE DELLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO DI ENERGIA ELETTRICA NEL TRIENNIO 2018-2020



Nel 2020 è stato inoltre avviato il processo di conseguimento dei **certificati bianchi** (o Titoli di Efficienza Energetica – TEE) su alcuni progetti, tramite un accordo quadro quinquennale con la Società Ecogena, che costituisce la ESCo (Energy Service Company) del Gruppo. La durata quinquennale prevede la possibilità di individuare progetti di efficientamento per i quali presentare istanza al GSE

(Gestore dei Servizi Energetici) prima dell'avvio dei lavori. L'iter prevede una fase di rendicontazione post-operam dei consumi al GSE e la sua conclusione trascorsi 12 mesi dall'ultimazione dell'intervento. L'accordo quadro è stato siglato nel mese di giugno 2020, ed immediatamente dopo è stata avviata la raccolta dati e predisposizione degli elaborati descrittivi e tecnici relativi all'intervento di

³⁹ Nel calcolo sono compresi i consumi di biogas da digestione anaerobica dei fanghi di depurazione e di energia elettrica certificata da fonte rinnovabile quali Certificati di Origine Garantita e fotovoltaico.

⁴⁰ L'energia elettrica acquistata da Acea Ato 2 da fonte fotovoltaica e cogenerazione proviene dagli impianti di Acea Produzione connessi a quelli della Società.

⁴¹ 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.

⁴² I dati 2020 di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificate (Garanzia di Origine) sono oggetto di stima.

sostituzione di dieci elettropompe presso il Centro Idrico Casilino per la presentazione dell'istanza al GSE, avvenuta ad ottobre 2020. L'esecuzione dell'intervento è prevista nel corso del 2021. 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 (vedi 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.

INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Per minimizzare l'impatto dei consumi energetici all'interno della gestione del Sistema Idrico Integrato, Acea Ato 2 si impegna costantemente nell'individuazione di iniziative di efficientamento energetico, partendo da un'attenta analisi dei consumi. In particolare, le rilevazioni dei consumi di energia elettrica sono costantemente monitorate da parte del **presidio di Energy Management** sia attraverso dati da fatturazione che sistemi di telemonitoraggio sulle utenze. Questi sistemi supplementari sono stati implementati nei principali depuratori e centri idrici e consentono un monitoraggio dei consumi non solo di ciascuno degli impianti più energivori, ma anche dei sotto-comparti che li costituiscono.

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. In particolare per il monitoraggio dei consumi nel comparto idrico, la verifica delle prestazioni viene eseguita parametrando i consumi energetici sui volumi totali di acqua in uscita 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).

Gli indicatori per misurare l'efficienza energetica sono quindi rappresentati dagli **indici di intensità energetica o indicatori di performance energetica (EnPi)**, definiti come il rapporto tra il totale dei consumi energetici e rispettivamente i volumi in uscita dal sistema acquedottistico e i volumi trattati, misurando la "bontà" dell'utilizzo energetico specifico (Tabella 15).

TABELLA 15 – INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA NEL TRIENNIO

Intensità energetica	u.m.	2018	2019	2020
Intensità energetica per m ³ in uscita dal sistema acquedottistico (EnPi idrico)	kWh/m ³	0,47	0,47	0,48
Intensità energetica per m ³ trattato (EnPi depurazione)	kWh/m ³	0,30	0,30	0,28

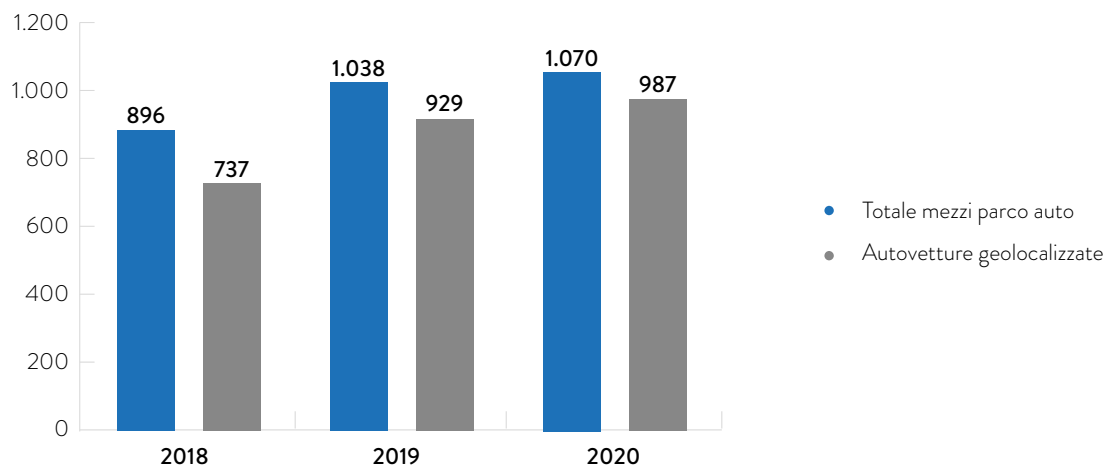
Nel 2020 è stata avviata l'implementazione di un progetto pilota per **monitorare in tempo reale l'andamento degli indicatori di performance**, possibilmente anche a livello giornaliero (con un campionamento ogni 15 minuti), grazie alla correlazione tra consumi registrati giornalmente e dati di analisi giornaliera. Attualmente queste misurazioni avvengono a valle di estrazioni mensili, attraverso la correlazione dei consumi elettrici mensili derivanti dalle fatturazioni con i dati di analisi rielaborati a livello mensile, di concerto con il personale operante sul territorio. Il monitoraggio giornaliero degli indicatori di performance e raffronti nell'andamento degli stessi tra periodi differenti consentiranno sia una quantificazione maggiormente adeguata e puntuale dell'entità degli efficientamenti e sia la previsione di azioni correttive laddove se ne dovessero ravvisare le necessità.

Il controllo e l'ottimizzazione dei consumi energetici sono aspetti rilevanti correlati all'obiettivo primario del gestore idrico, volto a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio reso ai cittadini in termini di fornitura idrica e restituzione all'ambiente degli effluenti depurati. A fronte di un sistema idrico come quello dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma complesso ed esteso che richiede consumi energetici significativi, l'efficientamento dei costi energetici rappresenta pertanto una opportunità ed un 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**. Il presidio di Energy Management, in collaborazione con l'Unità Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità, provvede a tal fine alla definizione e al monitoraggio di un **Piano annuale di Efficientamento Energetico**, strettamente correlato con le altre

pianificazioni strategiche (vedi paragrafo "Una pianificazione che guarda al futuro") e al quale concorrono tutti gli asset operativi. **Acea Ato 2 ha ottenuto nel 2020**, a fronte di un target di risparmio energetico annuale previsto pari a 4,3 TJ (1,2 GWh), un **risparmio complessivo pari a 6,7 TJ (1,86 GWh)**. In particolare, per quanto riguarda il comparto **idrico**, attraverso significativi interventi rivolti al recupero della risorsa idrica, sono stati contestualmente **risparmiati circa 2,7 TJ (0,74 GWh) di energia**. Per il comparto **depurazione** sono stati realizzati significativi interventi di ottimizzazione del comparto di ossidazione del depuratore Crocetta di Pomezia, mediante sostituzione aeratori superficiali con diffusori a bolle fini, e si è resa definitiva l'eliminazione di due depuratori minori (depuratori di Sonnino e di Colle Pisano) i cui reflui sono stati fatti convogliare al depuratore di Roma Est; tali iniziative hanno portato ad un **efficienza energetica pari a circa 4 TJ (1,11 GWh)**. Sono stati altresì installati **1.611 corpi illuminanti a LED**, in sostituzione dei sistemi tradizionali preesistenti sia per l'illuminazione interna che esterna. Relativamente all'**efficientamento della flotta aziendale**, la cui gestione è in capo da quest'anno all'Unità Service Management, si riscontra un progressivo utilizzo della geolocalizzazione dei mezzi aziendali, che permette un puntuale monitoraggio di diversi fattori tra i quali i consumi, la classe ambientale, i km percorsi e le emissioni in atmosfera. Nell'ultimo triennio, infatti, la **percentuale di mezzi geolocalizzati è passata da oltre l'82% nel 2018 a oltre il 92% nel 2020**. Il totale delle auto geolocalizzate per il 2020 è di **987** (a fronte di 1.070 auto totali⁴³) di cui circa il **68%** appartenente alla **classe ambientale Euro5** e il **32%** circa alla classe **Euro6** (Figura 54).

⁴³ Dal totale del parco auto sono state escluse terne, carrelli elevatori ed escavatori.

FIGURA 54 – DETTAGLIO DELLA FLOTTA AZIENDALE DI ACEA ATO 2 (N. DI AUTO)



Nel Gruppo è attivo il servizio di **Car Sharing**, che ha visto, nel 2020, la messa a disposizione da parte della Società di 25 veicoli per i propri dipendenti. Per fronteggiare l'emergenza sanitaria da

Covid-19, tutti i veicoli sono stati utilizzati dal personale SOA in alternativa all'utilizzo dei mezzi pubblici, da cui l'incremento dei consumi di benzina rispetto agli anni precedenti (Tabella 16).

TABELLA 16 – I CONSUMI DEL PARCO AUTO AZIENDALE 2018-2020

Parco auto aziendale	2018		2019		2020	
	Totale litri	Totale GJ	Totale litri	Totale GJ	Totale litri	Totale GJ
Totale consumati	408.800,00	14.731,17	774.000,00	27.795,51	929.000,00	33.225,25
di cui benzina	900,00	28,40	23.000,00	725,70	58.000,00	1.830,03
di cui gasolio	407.900,00	14.702,77	751.000,00	27.069,81	871.000,00	31.395,22

I consumi relativi all'utilizzo del parco auto sono attualmente riconducibili per la maggior parte a consumi di gasolio⁴⁴ (oltre il 94% nel 2020) e per una minima parte a consumi di benzina. Da quest'anno Acea Ato 2 si sta impegnando al fine di **introdurre veicoli ibridi ed elettrici** per ridurre drasticamente le emissioni di CO₂ causate dagli spostamenti dei mezzi aziendale. In particolare, per il personale di conduzione dei principali impianti di depurazione (Roma Nord, Roma Sud, Roma Est, CoBis e Ostia), nel 2020 è stata bandita una gara per la fornitura di **15 autocarri furgonati a trazione elettrica**. Nei suddetti impianti è prevista anche l'installazione di 11 stazioni di ricarica da parte della società Ecogena che verrà completata nel 2021. Inoltre, è in fase di attuazione una gara per l'acquisto di circa 180 auto ibride che verranno distribuite nel corso del 2021 e che porteranno a un progressivo rinnovamento di tutto il parco auto all'insegna dell'efficientamento energetico.



LE EMISSIONI DI CO₂

Il monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti di Acea Ato 2 è un aspetto costantemente presidiato. Le **recenti iniziative relative all'efficientamento energetico permetteranno anche una riduzione delle emissioni di CO₂**, e occorre individuare e sfruttare proattivamente tutte le opportunità che il settore del Sistema Idrico Integrato offre per mantenere alti livelli di efficienza. La Società agisce per promuovere la transizione verso il *Green Deal*, verso una cultura verde e pulita che vede in primis l'adeguamento di

tutte le infrastrutture e i processi aziendali.

Le emissioni monitorate da Acea Ato 2 si possono distinguere 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 2020 le **emissioni dirette di CO₂** (Scope 1) sono state pari a

⁴⁴ I consumi di benzina e gasolio per il parco auto aziendale sono relativi alle sole vetture geolocalizzate. I consumi di benzina complessivi per l'anno 2020 sono stati pari a 62.966 litri, mentre quelli di gasolio sono stati pari a 925.011 litri.

8.796 tCO₂⁴⁵ (Figura 55), mentre le **emissioni indirette di CO₂** (Scope 2) sono state pari a **120.365 tCO₂** secondo il metodo **Location-based** e **19.641 tCO₂** secondo il metodo del **Market-based**⁴⁶ (Figura 56). Separatamente alle emissioni di Scope 1, vengono rendicontate le emissioni di GHG relative all'utilizzo di combustibile rinnovabile prodotto dai fanghi di depurazione, **biogas biogenico**, pari a **7.022 tCO₂** nel 2020, 3.168 tCO₂ nel 2019 e 1.802 tCO₂ nel 2018. Relativamente alla produzione di biogas, uno degli obiettivi posti dalla Società al 2024 fa riferimento alle attività inerenti gli **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 di 1 Mm³ di biometano. Tale procedimento è stato sviluppato nel 2020 e porterà importanti benefici in termini di efficientamento energetico e di riduzione delle emissioni in atmosfera (per maggiori dettagli si fa riferimento al paragrafo *La valorizzazione della materia e dell'energia*).

L'aumento delle emissioni GHG dirette di Scope 1 è dovuto al fisiologico aumento dei consumi dei vettori energetici e derivano principalmente dai processi di combustione nella gestione degli impianti (metano) e dai trasporti tramite mezzi aziendali (in particolare dall'utilizzo del gasolio).

Le emissioni GHG indirette derivano, invece, dal consumo dell'energia elettrica acquistata in rete. Il metodo del **Location-based** considera tutta l'energia elettrica acquistata, inclusa quella proveniente da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine e riflette l'intensità di emissioni relative alla generazione di energia elettrica nella rete di produzione all'interno della quale si opera. Con il metodo del **Market-based** si evidenziano 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 pari a zero.

FIGURA 55 – EMISSIONI DIRETTE DI SCOPE 1 (tCO₂) PER VETTORI ENERGETICI 2018-2020⁴⁷

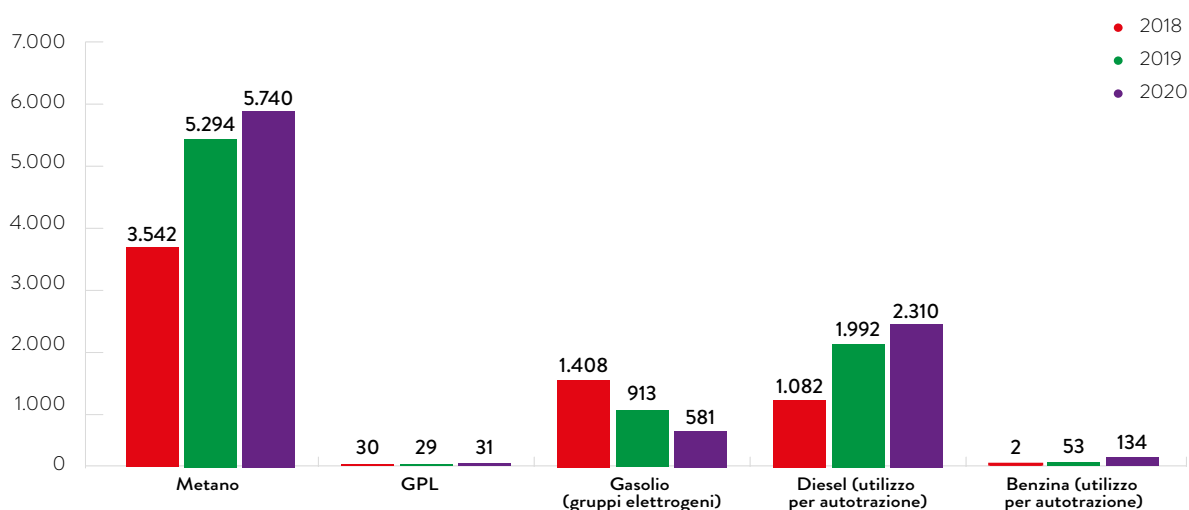
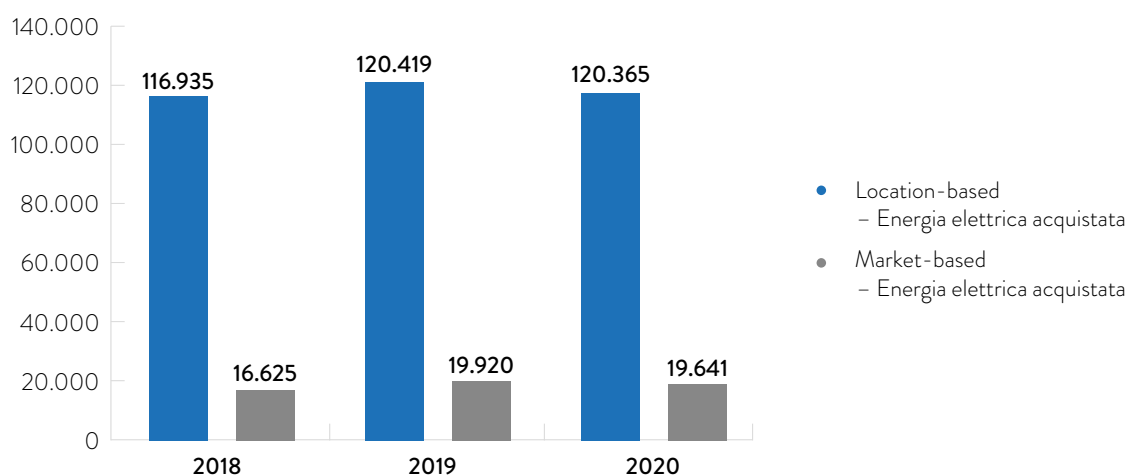


FIGURA 56 – EMISSIONI INDIRETTE DI SCOPE 2 (tCO₂) NEL TRIENNIO 2018-2020



⁴⁵ 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 2019 (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) e del DEFRA 2020 (UK – Department for Environment, Food & Rural Affairs).

⁴⁶ 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), per il Location-based pari a 0,336 kCO₂/kWh, e al documento AIB "European Residual Mixes 2019", per il Market-based pari a 0,466 kCO₂/kWh.

⁴⁷ I consumi di benzina e gasolio per il parco auto aziendale sono relativi alle sole vetture geolocalizzate. I consumi di benzina complessivi per l'anno 2020 sono stati pari a 62.966 litri (circa 146 tCO₂), mentre quelli di gasolio sono stati pari a 925.011 litri (circa 2.453 tCO₂). Il valore delle emissioni Scope 1 per l'anno 2020, comprensivo dei consumi totali di benzina e gasolio del parco auto, sono pari a circa 8.951 tCO₂.

SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE

I clienti sono la categoria di stakeholder che riceve nella maniera più diretta i frutti della qualità del servizio reso dal Gestore. In termini di interazione con i cittadini, la qualità del servizio ha diverse declinazioni: può esprimersi come salubrità, continuità e controllo

dell'acqua erogata, ma anche come efficacia, efficienza e tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, fino all'accessibilità economica delle tariffe e al supporto alle utenze in situazioni di disagio economico.



LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

La qualità dell'acqua potabile distribuita è un fattore imprescindibile del servizio, in particolare per gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza di tutti i fruitori. Pertanto, la Società effettua attività di **controllo sulle acque potabili e reflue** tramite attività di analisi, in autonomia, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabori (per approfondimenti sui controlli analitici eseguiti sulle acque reflue depurate si rinvia al paragrafo *Il comparto di depurazione e fognatura*).

In particolare, le determinazioni analitiche per le 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 distribuzione. 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.

Attualmente, sul totale della portata immessa in rete circa il 90% è potabile alla fonte ed è trasportata dai sistemi acquedottistici principali, mentre solo il rimanente 10% viene emunto da fonti locali. Queste ultime sono diffuse in gran numero sul territorio, soprattutto fuori Roma, e sono oggi indispensabili per soddisfare le esigenze idropotabili di molti Comuni. Tali fonti, per cause naturali conferiscono alle acque caratteristiche tali (presenza di arsenico, fluoro, manganese, alluminio, ecc.) da rendere necessari trattamenti e/o miscelazione con altre fonti prima della distribuzione, per garantire il rispetto dei parametri di legge per il consumo umano.

Se infatti l'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino è caratterizzata da eccellenti livelli qualitativi, nell'area dei Castelli Romani e in altre zone dell'alto Lazio la natura vulcanica del territorio provoca la presenza nelle falde acquifere di elementi minerali in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla normativa. Da tempo Acea Ato 2 svolge interventi per superare tali problematiche, come la **dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali** e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni sono stati realizzati diversi **impianti di potabilizzazione** in grado di rimuovere le sostanze indesiderate riportandone i valori di concentrazione ben al di sotto dei limiti di legge e, nel 2020, Acea Ato 2 ne ha realizzati di nuovi, o ha

riqualificato/ampliato gli esistenti, presso i **Comuni di Ardea, Marino, Grottaferrata, Castel Gandolfo, Tolfa, Allumiere, Ariccia, Velletri, Rignano Flaminio, Fiano Romano, Civitavecchia, Pomezia**. In particolare, nel corso del 2020 è terminato il percorso di ammodernamento e riqualificazione del **potabilizzatore Montanciano** da cui dipende in buona parte la disponibilità di acqua potabile a servizio del **Comune di Civitavecchia**, soprattutto durante la stagione estiva. Gli interventi effettuati da Acea Ato 2 hanno permesso di raggiungere una portata di 120-130 l/s, rispetto ai 25 l/s registrati prima degli interventi.

Parimenti sono proseguiti i lavori di riqualificazione, avviati nel corso del 2019, **dell'impianto Casa del Guardiano** sito nel **Comune di Santa Marinella**, importante infrastruttura idrica a servizio del **Comune di Allumiere e del Comune di Tolfa**. Lo scopo degli interventi è quello di ridurre la dipendenza del territorio dalle fonti locali, derivando acqua dall'acquedotto Mignone per garantire una maggior portata al Comune di Allumiere e una ridondanza nell'alimentazione del Comune di Tolfa. Nell'estate 2020 l'utilizzo provvisorio dell'impianto ha generato un beneficio in termini di fornitura idrica aggiuntiva di circa 8 l/s ai due comuni interessati.

Sono stati altresì messi in esercizio impianti e serbatoi che hanno permesso di aumentare la miscelazione a garanzia della resilienza dei sistemi idrici di distribuzione e **bonificati circa 136,2 km di rete idrica**. Nel corso del 2020, infatti, sono stati messi in esercizio **nuovi serbatoi** a servizio dei **Comuni di Guidonia e Ciampino** (serbatoio Albuccione – serbatoio Preziosa) e **attivati i degasatori** a servizio dei potabilizzatori Pozzo Peschi e Camporesi nei **Comuni di Grottaferrata e Marino** per l'abbattimento delle concentrazioni di CO₂ presenti nelle acque e conseguente innalzamento del pH a valori maggiormente qualificanti la risorsa.

Con particolare riferimento al **Comune di Velletri**, che per la natura stessa del territorio su cui sorge soffre di criticità idriche legate alla qualità e disponibilità della risorsa idrica, Acea Ato 2 ha programmato diversi interventi per assicurare congiuntamente un migliore livello del servizio e adeguate garanzie sanitarie e di tutela ambientale. A tale scopo è stata prevista l'installazione di idrovalvole con regolazione oraria notturna per salvaguardare la fornitura idrica dei distretti con maggiori criticità. Inoltre, Acea Ato 2 ha elaborato uno studio per la sperimentazione di dispositivi da applicare alle utenze dome-

stiche al fine di razionalizzare il consumo della risorsa nei periodi più critici e aumentare la disponibilità diffusa di acqua alla cittadinanza.

Le criticità legate alla qualità e disponibilità di risorsa idrica nell'area dei Colli Albani derivano anche dalla presenza limitata in quest'area di grandi fonti di approvvigionamento con il conseguente ricorso alle fonti locali, in prevalenza pozzi. In particolare, il **campo pozzi della Doganella** rappresenta la più importante risorsa dell'area; l'omonimo acquedotto viene rifornito dal campo pozzi e da sorgenti locali a cui si aggiunge un importante contributo dal Nuovo Acquedotto del Simbrivio Castelli (NASC). Al fine di tutelare e valorizzare tale riserva idrica, diminuendo le pressioni antropiche sulle forniture locali, la Società ha attuato un programma di interventi che prevede l'integrazione della fornitura idrica proveniente dalla Doganella e la sostituzione delle fonti locali con l'acqua proveniente dall'Acquedotto Marcio, realizzando interconnessioni e diramazioni con i sistemi acquedottistici limitrofi. Tali interventi, ad oggi, hanno fornito un'integrazione idrica media di oltre 200 l/s.

Specificatamente per la **città di Frascati**, alimentata dall'acquedotto della Doganella, nel corso del 2020 sono proseguiti i lavori, avviati già nel 2019, di interconnessione con l'Acquedotto Marcio attraverso la messa in esercizio di un ulteriore impianto di sollevamento. La totalità degli interventi attuati fino ad oggi e previsti per il prossimo futuro per la città di Frascati, limitano la richiesta di acqua dall'Acquedotto della Doganella a favore degli altri Comuni serviti ed anche a vantaggio di quelli riforniti dall'Acquedotto del Simbrivio, destinando il risparmio di acqua prima adottato alla Doganella agli altri Comuni serviti dal Nuovo Acquedotto Simbrivio Castelli.

Gli interventi descritti rientrano in una visione strategica del Gestore di più ampio respiro, delineata all'interno del piano degli interventi: **"Approvvigionamento idrico nei Comuni fuori Roma dell'ATO 2 – attività per il contenimento delle criticità estive"**. Tale pianificazione si pone l'obiettivo di risolvere, in un arco temporale di breve-medio periodo, le criticità relative all'approvvigionamento idrico dei Comuni dell'ATO 2 fuori Roma, soprattutto durante il periodo estivo, e mira ad incrementare la **qualità del servizio offerto e la sicurezza dell'approvvigionamento idrico nei territori** interessati, grazie anche al progressivo abbandono delle fonti locali. In Figura 57 sono indicati alcuni dei Comuni interessati dagli interventi di Acea Ato 2 nel 2020 (la collocazione dei Comuni sulla cartina è indicativa).

FIGURA 57 – ALCUNI COMUNI DELL'ATO 2 FUORI ROMA INTERESSATI DA INTERVENTI DEL GESTORE NEL 2020



Le acque sotterranee emunte in territori di origine vulcanica sono spesso caratterizzate dalla presenza di arsenico (As) a causa di un fenomeno naturale di dilavamento del terreno.

Negli anni '80 numerosi studi misero in evidenza l'esistenza di elevati livelli di As in acque freatiche vulcaniche in alcune zone del mondo inclusa l'Italia, inducendo l'Organizzazione Mondiale della Sanità a fissarne il livello nell'acqua potabile a 10 µg/l (o di 0,01 mg/l). Tale limite è stato successivamente adottato a livello UE (direttiva 98/83/CE) e recepito nella legislazione italiana con il D. Lgs. 31/01.

La presenza di un eccesso anche piccolo di arsenico di origine naturale in acque che per il resto delle loro caratteristiche chimico-fisiche sarebbero classificate di ottima qualità le rende inutilizzabili a fini potabili. In situazioni di carenza di risorsa l'impedimento è particolarmente affliggente, perché può compromettere il regolare svolgimento del servizio idrico. All'ipotesi di rinunciare all'uso dell'acqua, con il conseguente ricorso a turnazioni del servizio o alla riduzione delle pressioni di esercizio, Acea Ato 2 ha preferito la via del **trattamento selettivo**, che consente di eliminare l'arsenico senza alterare le altre caratteristiche qualitative fondamentali, in coerenza con l'impegno di mantenere al massimo livello la qualità del servizio reso alla cittadinanza.

La tecnologia più utilizzata per ottenere questo risultato consiste in una **filtrazione dell'acqua su un letto di idrossido di ferro**. L'arsenico viene intrappolato nella massa metallica, senza effetti

collaterali negativi sull'acqua trattata.

Di recente è stata dimostrata la possibilità di ottenere lo stesso risultato usando un nuovo materiale filtrante composto da una **miscela di carbone attivo e proteine amiloidi** ottenute dagli scarti dell'industria casearia, realizzando un esempio concreto di economia circolare.

Acea Ato 2 ha sottoposto a valutazione la nuova tecnologia e dopo alcune prove effettuate a scala laboratorio ha deciso di avviare una formale **collaborazione con la società** titolare del brevetto in qualità di società start-up del Politecnico di Zurigo nel quale il materiale è stato per la prima volta prodotto.

Sul finire del 2018 è stato realizzato un piccolo impianto di trattamento a **Velletri**, in grado di dearsenicare in modalità continua una portata d'acqua pari a circa 1 litro/min (70 µg/l di As).

Dopo circa un anno di prove, che hanno consentito di verificare l'efficacia del nuovo materiale filtrante e di escludere rilasci di sostanze indesiderate in acqua, si è ora in procinto di avviare una **sperimentazione a scala reale**. Verrà allo scopo costruito un impianto di trattamento equipaggiato con il nuovo materiale, capace di dearsenicare in modalità continua circa 5 litri/sec di acqua contaminata con circa 12 µg/l di As.

Obiettivo del progetto, che dovrebbe concludersi entro il 2021, è la verifica definitiva di tutti gli aspetti tecnico/ingegneristici connessi al nuovo processo di trattamento.

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 2020 sono state effettuate circa **365.633 determinazioni analitiche** nel territorio dell'ATO 2, per un totale di **11.875 campioni** (Tabella 17).



365.633 Determinazioni analitiche

11.875 Campioni analizzati

TABELLA 17 – CARATTERISTICHE CHIMICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE 2018-2020

CARATTERISTICHE CHIMICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	u.m.	2018	2019	2020
bicarbonati	mg/l HCO ₃	352,1	349,8	353,0
calcio	mg/l Ca	84,3	82,9	84,2
cloruri	mg/l Cl	9,6	9,4	10,0
fluoruri	mg/l F	0,3	0,3	0,3
magnesio	mg/l Mg	16,4	16,3	16,3
nitriti	mg/l NO ₂	5,7	5,5	5,6
potassio	mg/l K	8,3	7,5	7,6
residuo fisso calcolato	mg/l	369,6	365,0	372,1
sodio	mg/l Na	9,6	9,1	9,6
solfati	mg/l SO ₄	14,0	13,7	15,2

È proseguita nel 2020 l'installazione delle Case dell'acqua – erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti per un totale, a dicembre 2020, di **95 Case dell'acqua**: 29 presso Municipi romani e 66 in provincia di Roma. Nell'ultima conferenza dei Sindaci è stata approvata l'installazione di 100 Case dell'acqua sul territorio. 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. Dall'inizio del progetto le Case hanno erogato complessivamente circa **96.800.000 litri di acqua**, di cui circa 58.000.000 litri di acqua frizzante, pari a circa il 60% del totale. In Figura 58 sono rappresentate le prestazioni 2020 delle case dell'acqua di Acea Ato 2.

FIGURA 58 – LE CASE DELL'ACQUA DI ACEA ATO 2 NEL 2020



Sul tema delle modalità di consumo, Acea rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile distribuita. Le **indagini di customer satisfaction**, svolte due volte l'anno da un Istituto specializzato e individuato tramite gara, sono coordinate dalla Capogruppo⁴⁸ e prevedono un approfondimento su questo tema. 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 rispetto al dato 2019 e pari a 7,7/10; lo stesso dato di soddisfazione globale, in provincia, è di 6,7/10 (6,9 nel 2019). Il 42% degli intervistati nella Capitale, inoltre, dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa, mentre il 27% afferma di non berne mai (erano, rispettivamente, il 50% e il 31% nel 2019); tali percentuali, in provincia, risultano pari al 16% per coloro che bevono con regolarità l'acqua

del rubinetto (in linea con il dato del 2019) e al 52% per chi non ne beve (45% nelle precedenti rilevazioni). Tra le ragioni addotte da chi non beve mai l'acqua di casa, nella Capitale è ancora prevalente, nel 48% dei casi, l'abitudine a bere l'acqua minerale; la stessa motivazione viene adottata anche in provincia, nel 52% dei casi. 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 18 riporta i dati dell'ultimo triennio⁴⁹ 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.

TABELLA 18 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2018-2020)

Tipologia di interruzioni	2018	2019	2020
Interruzioni urgenti (n.)	1.721	1.304	1.359
Interruzioni programmate (n.)	269	204	212
Interruzioni totali (n.) ⁵⁰	1.990	1.508	1.571
Sospensioni con durata > 24h (n.)	199	170	178

⁴⁸ Si veda anche il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 82 ss. e 104.

⁴⁹ I dati 2018 e 2019 sono consolidati. I dati 2020 sono ancora in corso di consolidamento. Eventuali rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

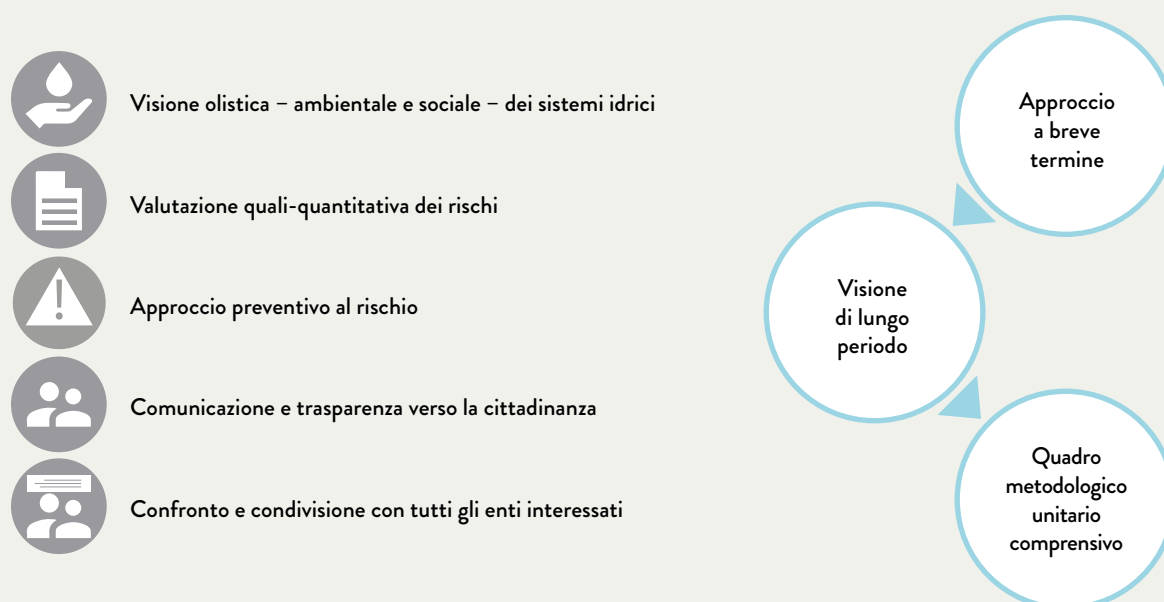
⁵⁰ Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

Nell'ambito della sicurezza dell'acqua potabile, Acea Ato 2 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**, segue 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 (Figura 59). 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 deve essere realizzata secondo metodologie internazionalmente riconosciute come quelle elaborate dal WHO e riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2. In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

FIGURA 59 – L'APPROCCIO METODOLOGICO DEI PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA



Nel maggio 2018 Acea Ato 2 ha dato inizio ai lavori dei PSA partendo con il sistema idrico alimentato dal potabilizzatore di emergenza Grottarossa e ad aprile 2019 ne è stata completata l'implementazione, con l'inoltro della Relazione Conclusiva al Ministero della Salute a settembre dello stesso anno. L'impianto potabilizza l'acqua del Tevere, è in funzione dall'ottobre 2018 e produce acqua idonea per il consumo umano ad ora utilizzata per alimentare la rete di innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, ma che è immediatamente disponibile, in caso di emergenza, per alimentare la rete potabile a servizio di 400.000 abitanti delle zone centrali di Roma. Quando l'acqua prodotta dall'impianto di Grottarossa sarà utilizzata per scopi potabili, per

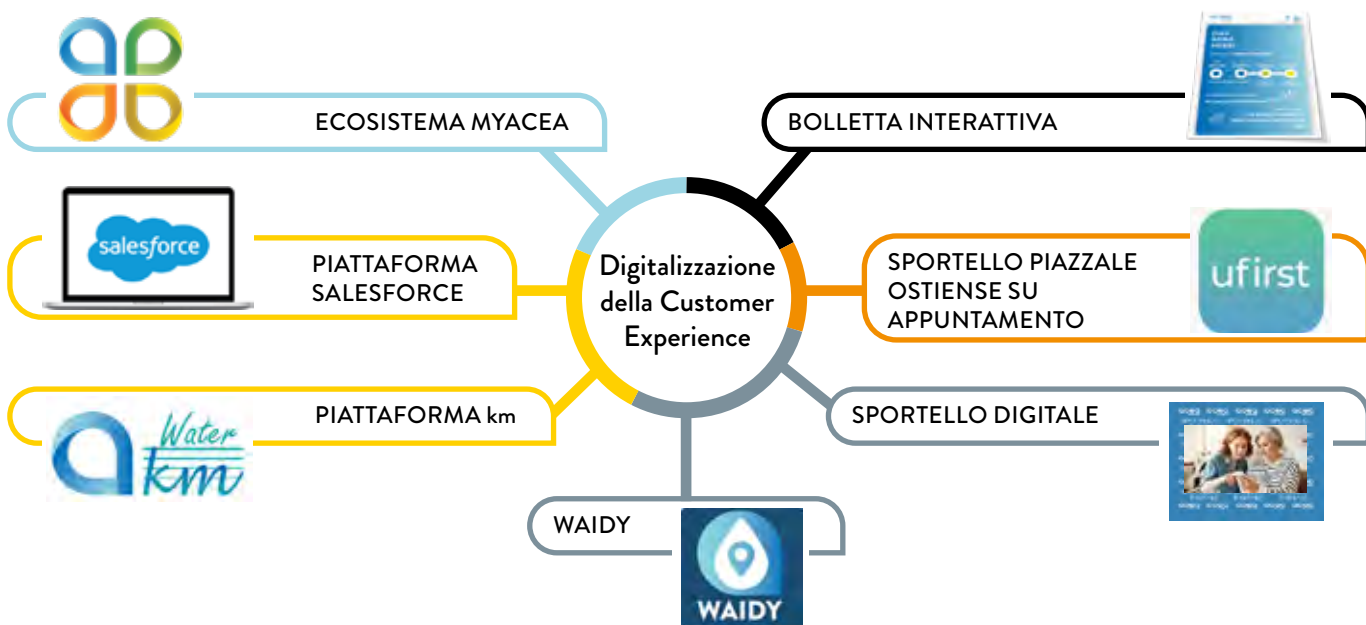
alimentare la rete idrica d'innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano sarà utilizzata l'acqua in uscita dal depuratore CoBis, opportunamente trattata al fine di renderla idonea per il riuso. Nel 2020 è proseguita l'attività, avviata nella seconda metà del 2019, di **definizione dei PSA dei 10 maggiori sistemi acquedottistici** gestiti da Acea Ato 2. Essa prevede l'implementazione del piano per i grandi acquedotti che alimentano oltre Roma il **90% della popolazione dell'ATO 2 e oltre 200 mila abitanti in 45 Comuni** della Provincia di Rieti e della Provincia di Frosinone. Ad oggi si sono concluse le attività di sopralluogo e redazione delle check list per 6 sistemi acquedottistici e per 2 di questi, tra cui il Peschiera, i documenti sono stati trasmessi al Ministero della Salute.

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 sta affrontando l'era digitale pensando a soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti per offrire ai clienti una esperienza nuova, lineare e coerente. Gli strumenti digitali rap-

presentano un valido ausilio ai fini di un rafforzamento del rapporto con gli stakeholder esterni, specialmente con i clienti, permettendo di creare maggiori spazi di coinvolgimento, fatti di comunicazione trasparente, puntuale e immediata, e migliorando l'esperienza con l'azienda. In Figura 60 i progetti e le iniziative della nuova customer experience digitale di Acea Ato 2.

FIGURA 60 – NUOVA 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, massimizzando il valore dei dati e sfruttando servizi web. Le prime applicazioni di digitalizzazione dei processi esistenti sono state l'accettazione digitale tramite email dei piani rate (secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 311/19 – Remsi), i processi di voltura, rilasciata a dicembre 2020, e di subentro rilasciato il 22 gennaio 2021. Il modello sarà ulteriormente ottimizzato e utilizza-

to per futuri processi sul nuovo CRM Idrico: la roadmap digitale prevede infatti l'adozione della nuova piattaforma **Salesforce** che faciliterà il raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione. Il Programma di implementazione della nuova piattaforma si pone il traguardo di rinnovare radicalmente le attuali modalità operative e di armonizzare i sistemi informativi a supporto dei principali processi di business. È stato definito un nuovo approccio di progettazione, pensato per affrontare le sfide, valorizzando il patrimonio di conoscenze e competenze di tutto il nostro ecosistema (Figura 61).

FIGURA 61 – I "VALORI" SCELTI PER PROGETTARE E IMPLEMENTARE IL NUOVO MODELLO SALESFORCE

- OMNISCANALITÀ:** 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.

La digitalizzazione dei servizi commerciali verso l'esterno è supportata anche da un processo parallelo di digitalizzazione dei sistemi interni alla Società: nel 2020 è stata creata una nuova piattaforma di **Knowledge Management** digitale. Tutti gli operatori di Acea Ato 2 devono essere in grado di ricercare e fornire ad ogni cliente le

informazioni nel modo più veloce ed efficiente possibile: per questo una piattaforma digitale organizzata, chiara e fruibile per gli operatori si traduce in un vantaggio per tutti i clienti e cittadini rendendo efficace la collaborazione tra le persone e creando un modello uniforme per tutti i colleghi.

ECOSISTEMA MYACEA

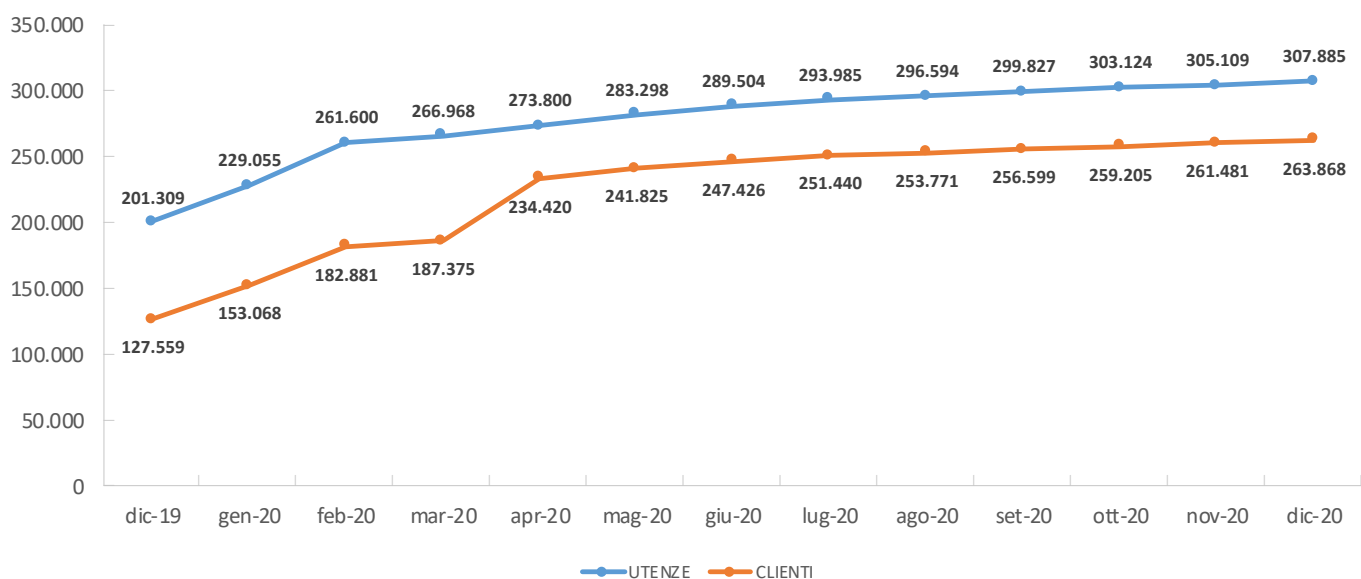
Al centro di questo universo di servizi digitali dedicati ai clienti si pone certamente l'ecosistema dei servizi self-service **MyAcea**, l'area clienti che permette di gestire online e in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come smartphone e tablet utilizzando l'app dedicata. MyAcea consente al cliente di gestire in autonomia diverse esigenze, tra cui: il controllo dei consumi, l'invio dell'autolettura, il pagamento delle bollette, la richiesta di rateizzazione, domiciliazioni bancarie, nuovi allacci, volture, cambi d'uso, disdette, variazioni contrattuali e dimostrazioni di pagamento. Gli sviluppi di MyAcea sono continui, di seguito le principali evoluzioni realizzate nel corso del 2020:

- **visualizzazione fatture** – nuova visualizzazione con informazioni aggiornate su stato, importo da pagare, rateizzazioni e azioni di sollecito;
- **piani rate** – possibilità di estinguere anticipatamente un piano rate con un unico pagamento;

- **domiciliazione persone giuridiche** – possibilità di attivare la domiciliazione bancaria anche su conti correnti intestati a persone giuridiche;
- **cassetto digitale** – un modo semplice e immediato per visionare tutte le comunicazioni inerenti al contratto di fornitura, quali la documentazione contrattuale, i solleciti e i preavvisi di limitazione o sospensione del servizio; un rinnovamento radicale dell'esposizione al cliente delle informazioni inerenti le sue forniture favorendo una gestione semplice e autonoma dei dati.

La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di **incrementare di circa il 53% il numero di iscritti all'area clienti MyAcea** di Acea Ato 2, pari, al 31/12/2020, a 307.885 utenze associate (erano 201.309 nel 2019), con l'obiettivo di giungere al 2024 al 60% delle utenze attive associate a MyAcea (Figura 62). Acea Ato 2 gestisce, inoltre, il servizio chat a supporto dei clienti che navigano sul sito internet e, previa registrazione, utilizzano i servizi messi a disposizione sull'Area Clienti MyAcea.

FIGURA 62 – ANDAMENTO ISCRIZIONI MYACEA DICEMBRE 2019-2020



NUOVA BOLLETTA INTERATTIVA

Nel corso del 2020 è stato lanciato e realizzato un importante progetto di restyling e rivisitazione della bolletta di tutte le società idriche del Gruppo Acea, tra cui Acea Ato 2. Il progetto ha previsto il **restyling grafico della bolletta idrica** (Figura 63) che ha consentito la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti attraverso l'introduzione di una veste grafica totalmente nuova, più moderna e accattivante, di nuove icone e l'utilizzo dei colori che aiutano il cliente nella lettura e nella comprensione; la creazione di un nuovo template e-mail con cui viene recapitata la bolletta web, pensato

con l'intento di dare agli utenti un messaggio di un'Azienda digitalmente pronta e attenta ai temi della sostenibilità; la costruzione di **nuova bolletta interattiva** (che sarà rilasciata a gennaio del 2021 e partirà su un pilota di 7.000 utenze domestiche di Acea Ato 2) pensata come un vero e proprio nuovo modo di concepire la bolletta digitale: non più un contenuto statico come il tradizionale file pdf, bensì un cruscotto navigabile, ricco di contenuti e di approfondimenti, a disposizione del cliente. L'obiettivo è quello di fornire al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato (Figura 64).

FIGURA 63 – LA NUOVA BOLLETTA INTERATTIVA

01 Nuovo template mail con cui viene recapitata la bolletta web

BOLLETTA INTERATTIVA

Bolletta interattiva: un cruscotto navigabile e ricco di contenuti della bolletta per una nuova UX del cliente

02

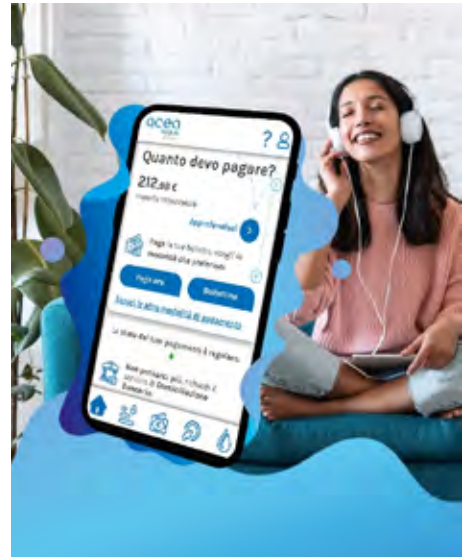


FIGURA 64 – I VANTAGGI DEL NUOVO TEMPLATE DELLA BOLLETTA IDRICA



In testa alla mail «**accanto a te**» e la «**stretta di mano**» instaurano un approccio empatico con il cliente.

- PRINCIPALI PUNTI DI FORZA:**
- Nuova grafica moderna e accattivante
 - Nuove icone «contatti» (aggiunto Button dello «Sportello Digitale»)
 - «Call to action» per scaricare la bolletta
 - Link per favorire la navigazione su MyAcea
 - Banner a fondo pagina su temi di sostenibilità

SPORTELLO DIGITALE

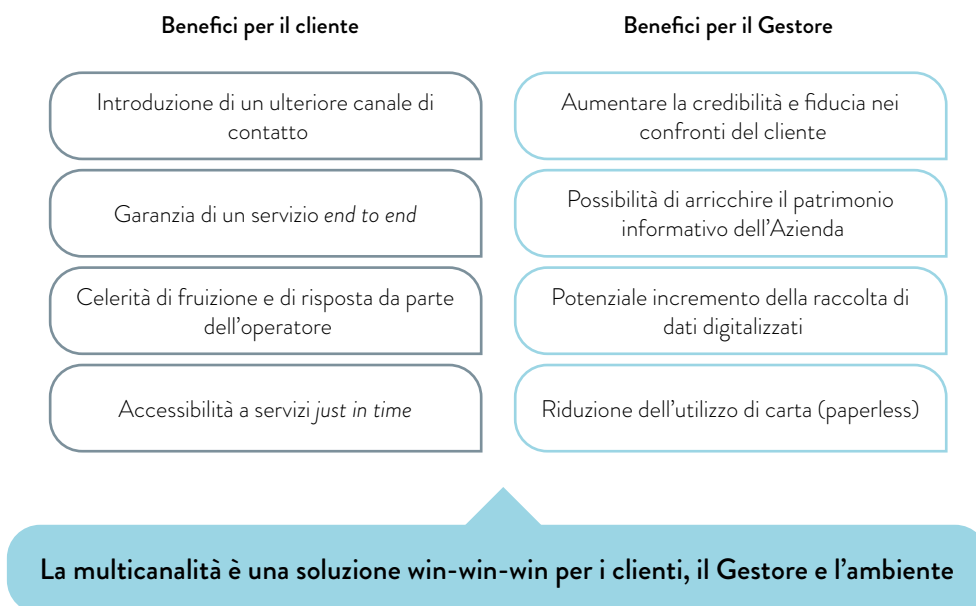
Durante il primo lockdown nazionale Acea Ato 2 si è subito attivata per trovare nuove soluzioni che andassero incontro ai clienti e ai cittadini, trasformando una situazione di particolare emergenza e difficoltà in una nuova sfida ed occasione di innovazione. Per prima cosa è stato progettato e adottato in tempi rapidissimi un sistema di prenotazione tramite l'**App Ufirst** che ha consentito, da giugno 2020, di riaprire in sicurezza lo sportello di Piazzale Ostiense esclusivamente per i clienti muniti di prenotazione. È possibile prenotare data e ora dell'appuntamento mediante smartphone o call center e poi recarsi presso lo sportello in sicurezza senza alcuna fila o tempo di attesa.

L'innovazione più importante è stata avviata in ottobre 2020 con il nuovo **Sportello Digitale** di Acea Ato 2, un servizio che consente di svolgere da casa, senza spostamenti o file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, non rinunciando al contatto con l'operatore.

Per accedere al servizio, disponibile su prenotazione, è sufficiente che il cliente disponga di un computer dotato di webcam o uno smartphone e una connessione internet. Per prenotarsi, l'utente deve compilare un form in cui vengono indicati i dati anagrafici, l'e-mail e il contatto telefonico, il tipo di prestazione richiesta, il giorno e orario. Inviata la richiesta, l'utente riceve una mail di conferma dell'appuntamento e il giorno prima riceve una seconda mail di promemoria; il giorno fissato, pochi minuti prima dell'orario selezionato, l'operatore contatta il cliente telefonicamente e alla sua risposta automaticamente viene inviata una mail contenente il link su cui cliccare per cominciare la videochiamata.

Nei soli tre mesi 2020 di attivazione, il servizio ha avuto un importante gradimento, con **oltre 2.370 videochiamate intercorse** e un'attesa media per l'appuntamento pari a 3 giorni (il target al 2024 è di garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione). In Figura 65 sono indicati i benefici del nuovo sportello digitale.

FIGURA 65 – I BENEFICI DELLO SPORTELLO DIGITALE



CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Durante il periodo di lockdown nazionale, Acea ha lanciato una campagna di comunicazione⁵¹ contraddistinta dall'hashtag **#IO-RESTOACASA**, presente sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee. La campagna ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al rispetto delle misure di prevenzione imposte durante il lockdown e contestualmente ricordare la possibilità di gestire in autonomia la propria fornitura di acqua, luce e gas, h 24, tramite i canali digitali, in particolare tramite l'area clienti MyAcea. Per rafforzare ulteriormente la comunicazione in tal senso è stato anche realizzato un video promozionale con l'obiettivo di presentare l'area clienti MyAcea e i principali servizi disponibili

online, promuovendoli in modo originale e coinvolgente come valida alternativa ai canali di tradizionali. Il video è stato anche caricato sugli schermi di tutte le case dell'acqua Acea di Roma e Provincia. Sulla scia della campagna di comunicazione #IORESTOACASA, nel mese di maggio 2020 è stata lanciata la campagna di comunicazione interamente dedicata al servizio di **bolletta web** e ai canali di pagamento smart, attraverso le principali testate giornalistiche, web e stampa (Figura 66). Al 31.12.2020, **il numero delle utenze di Acea Ato 2 con fattura in modalità digitale è pari a 230.049**, il 174% in più rispetto al dato 2019, con l'obiettivo di arrivare a 400.000 utenti con fatturazione elettronica al 2024. Tra i benefici connessi a tale iniziativa vi è il **risparmio di 29,6 tonnellate di carta nell'anno**.

⁵¹ Si rinvia al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea per approfondimenti.

FIGURA 66 - LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE 2020



APP WAIDY

Altro strumento digitale d'ausilio per avvicinare clienti e cittadini al mondo del servizio idrico è senz'altro la nuova app Waidy.

Waidy è una piattaforma sviluppata dal team interno al Gruppo che, mediante la digitalizzazione e geolocalizzazione di circa 6.000 punti di erogazione d'acqua potabile attivi nei territori serviti dal Gruppo Acea, rende possibile l'individuazione di quelli più vicini, di cono-

scerne la storia e la qualità d'acqua erogata (Figura 67). Favorendo la sostenibilità ambientale, Waidy incentiva l'utilizzo dei contenitori refill, contribuisce alla riduzione della plastica monouso e invita ad un uso responsabile della risorsa idrica, oltre a consentire di rilevare malfunzionamenti delle fontane, dando la possibilità agli utenti di segnalare eventuali guasti e acquisire, in tempo reale, informazioni relative ai parametri quali-quantitativi dell'acqua erogata⁵².

FIGURA 67 - LA NUOVA APP WAIDY



⁵² La digital transformation della customer experience nel settore idrico: orientamenti normativi e opportunità a sostegno della sostenibilità e dell'innovazione, C. Cosentino, A. Di Pietro.




Sono stati attivati nel corso del 2020 diversi tavoli di lavoro per sviluppare ulteriormente le funzionalità e le possibili applicazioni. La tendenza in atto vede sempre più Waidy configurarsi come un vero e proprio ecosistema digitale integrato volto alla valorizzazione della risorsa idrica da mettere a disposizione degli stakeholder e cittadinanza coniugando innovazione, digitalizzazione e sostenibilità. Nel territorio di Roma e provincia, gestito da Acea Ato 2, sono presenti oltre **700.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **3,7 milioni di persone**. Ogni cliente ha esigenze e necessità particolari distinti dagli altri e pertanto sono molteplici anche le modalità e i canali di contatto che Acea Ato 2 ha adottato per lo svolgimento delle attività commerciali. L'obiettivo aziendale è la cura del cliente

e il soddisfacimento di tutti i bisogni connessi con le attività gestite attraverso un servizio efficace, efficiente, innovativo e diretto.

Tra i canali di contatto gestiti dall'Azienda sono presenti anche i canali cosiddetti "tradizionali" che includono principalmente gli **sportelli fisici** presenti sul territorio e il **servizio di call center** le cui prestazioni 2020 sono rappresentate rispettivamente in Figura 68 e 69.

Dal 1° luglio 2020, Acea Ato 2 ha internalizzato la gestione del contratto del servizio di call center con il fornitore esterno. Il servizio svolto dal contact center è gestito in ottica **One Call Solution (OCS)**, al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito.

FIGURA 68 – LE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI CALL CENTER NEL 2020⁵³ PER ROMA E PROVINCIA




		Tempo medio di attesa prima della risposta	Livello di servizio (% risposte su ricevute)
			
1.021.728	Chiamate ricevute dal numero verde commerciale (Roma e Provincia)	2'22"	88,6%
462.063	Chiamate ricevute dal numero verde guasti (Roma e Provincia)	0'16"	99,6%

Nel 2020, la situazione pandemica ha comportato la chiusura di tutti gli sportelli sul territorio, facendo registrare un decremento degli accessi generalizzato. A titolo d'esempio, presso gli sportelli gestiti da Acea Ato 2 fuori Roma (12 sportelli tra Ostia e la provincia di Roma), nel 2020 sono stati ricevuti 16.963 clienti a fronte dei 79.691 del 2019, con un livello di servizio (clienti serviti/biglietti emessi) del 99,8%, un tempo medio di attesa di 7'43" e un tempo medio del servizio di 4'00". Con la fine del lockdown ha riaperto (giugno 2020) solo lo sportello centrale di Roma con la possibilità di accesso solo su prenotazione e riorganizzato per garantire la

massima sicurezza degli utenti e del personale.

A fronte di una netta diminuzione dell'affluenza presso gli sportelli fisici sul territorio si è registrato un **incremento considerevole del ricorso ai servizi digitali** e online messi a disposizione dal Gestore. Grazie, infatti, al percorso di digitalizzazione avviato nell'ultimo triennio, la Società è stata in grado di accogliere le esigenze dei cittadini nonostante la chiusura degli sportelli commerciali sul territorio, attraverso l'utilizzo dei servizi online già avviati, integrandoli nel corso del 2020 con nuove soluzioni innovative e accelerando in tal modo **la transizione dei servizi offerti verso il digitale**.

FIGURA 69 – LE PRESTAZIONI DEGLI SPORTELLI COMMERCIALI NEL 2020⁵⁴ PER ROMA E PROVINCIA

		Tempo medio di attesa prima del servizio	Livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)
			
21.585	Biglietti emessi dallo sportello centrale di Roma	4'00"	99,8%
16.963	Biglietti emessi dagli sportelli fuori Roma	7'43"	99,8%

⁵³ I dati 2020 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

⁵⁴ I dati 2020 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

LA QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

ARERA definisce dal 2016 i livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, dal 2022, 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).

Anche per il 2020, e sin dal 2016, Acea Ato 2 sottopone le proprie performance a livelli migliorativi rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità. Nel 2016, infatti, l'ARERA ha accolto l'istanza dell'Ente di Governo dell'Ambito (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma) volta al riconoscimento

di premi relativi al conseguimento di performance secondo standard più sfidanti. Gli standard migliorativi riguardano 43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera. Il riconoscimento tariffario del premio interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance, nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti. Per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) di verificare le prestazioni, ogni anno Acea Ato 2 è tenuta a produrre gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente. La Segreteria Tecnica effettua le opportune verifiche e procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento⁵⁵.

Le performance 2020 di Acea Ato 2, sebbene ancora non consolidate e da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni, **mostrano una compliance media agli standard superiore al 90%**; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni in ambito di voltare, risposte a reclami/ricieste, risposta alla chiamata di pronto intervento, fascia di puntualità per appuntamenti, preventivazione ed esecuzione allacci idrici con lavoro semplice e preventivazione allacci fognari con sopralluogo.

La Tabella 19 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.

TABELLA 19 – LA QUALITÀ CONTRATTUALE DI ACEA ATO 2 2019-2020

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto		
				tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	
			2019	2020 ⁵⁶		
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	7	95,4%	5,7	98,0%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	3,5	100,0%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	5,3	95,8%	6,7	95,9%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	4,7	90,4%	5,8	88,0%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	1,8	95,7%	2,3	95,6%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3	100,0%	2	100,0%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,7	94,2%	0,7	92,6%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,6	95,8%	3,1	95,7%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,1	99,9%	0,2	99,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	8,2	93,0%	4,9	98,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,6	100,0%	13,4	77,8%

⁵⁵ 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 macroambiti.

⁵⁶ I dati 2020 sono in fase di consolidamento e ancora non sono stati comunicati alla STO e rendicontati ad ARERA. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ (segue)

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	1,2	99,0%	0,7	99,0%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,1	97,4%	6,2	99,5%
					2019	2020
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	9,4	98,1%	5,6	99,8%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	5,2	100,0%	6,3	100,0%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

					2019	2020
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	20,2	78,7%	27,6	84,6%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	/	/	1	100,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	30,4	63,5%	43,1	76,2%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,8	97,5%	2,5	95,2%
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	3,3	91,0%	2,6	97,9%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lav. dal ricevimento della richiesta	9,7	98,5%	6,9	99,7%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	48	98,1%	55	96,2%

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 l'Unità Stakeholder engagement e sostenibilità di Acea SpA coordina la rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, indice della qualità percepita dagli utenti⁵⁷. Le indagini semestrali 2020, in coerenza con gli anni passati, sono state condotte con metodologia CATI⁵⁸ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (da 1 a 10);
- gli indici sintetici di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, indice 0-100), basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti e sull'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio;
- gli indici di intensità della soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, espressa in % di clienti soddisfatti – valore soglia 75%), che misurano “quanto” i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti dei singoli fattori del servizio.

⁵⁷ Si rinvia al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagine 82 e seguenti.

⁵⁸ 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%.

L'indice di soddisfazione complessiva sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino** è molto elevato e in ulteriore miglioramento; gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi, con particolari incrementi su "segnalazione guasti" e "intervento tecnico" (Figura 70).

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 70 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2020) (0-100)⁵⁹



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.

A guidare su questo tema, dal 1° gennaio 2020 è entrata in vigore la **Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)**.

Il provvedimento ha introdotto una **maggior tutela dell'utenza domestica residente**, con la previsione di non procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, se non in poche e ben definite casistiche, e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Illustra, inoltre, le categorie di utenti finali non disalimentabili, tempi e modalità di costituzione in mora, disattivazione, sospensione, limitazione e riattivazione della fornitura. Ha introdotto disposizioni a tutela delle utenze condominiali, quali il divieto di attivare le procedure di limi-

tazione, 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

⁵⁹ I Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali. Fonte: *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, grafico n. 21, pagina 84.

d'acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socioeconomico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE⁶⁰. 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). Un'importante novità è rappresentata dal fatto che dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno 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. Nello specifico, i percettori del bonus saranno coloro che appartengono a un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure con almeno 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, o infine a un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Accanto a questo bonus “nazionale”, gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un “bonus idrico integrativo”.

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.). Acea Ato 2 riconosce su base locale anche il **bonus idrico integrativo**, approvato dal proprio EGA e comunicato tramite le campagne già citate. Nell'anno 2020, Acea Ato 2 ha erogato **15.404 bonus idrici nazionali** (quasi il doppio rispetto al dato delle 7.910 domande ammesse nel 2019) per un valore economico pari a 626.725 euro e **746 bonus locali** per un valore economico di 135.298 euro. Infine, nel 2020 sono stati emessi circa 133,8 milioni di euro di piani rate (non tutti afferenti alle fasce “deboli”).

⁶⁰ 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.

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

I risultati ottenuti nell'anno sono stati raggiunti grazie allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze e al pieno contributo delle Persone. Acea Ato 2 si impegna fermamente affinché il contesto in cui si opera e si lavora quotidianamente sia il migliore possibile al fine di consentire alle persone di esprimere al meglio le proprie capacità. Impegno che ancora di più è stato portato avanti in quest'ultimo anno di pandemia, in cui è emersa maggiormente la consapevolezza dell'importanza del servizio reso al territorio relativamente a un bene primario e di pubblica utilità.

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 che si avvale di **sistemi informatici operativi** (SAP HCM).

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. Alcune attività di selezione sono state ripensate, in seguito all'emergenza sanitaria legata al Covid-19, in una modalità del tutto innovativa, digitale, volta a garantire il rispetto dei tempi di inserimento ed evitare discontinuità dei processi operativi.

A dimostrazione di voler promuovere rapporti di lavoro solidi e continuativi nel tempo, nel 2020 Acea Ato 2 conta la **quasi totalità dei dipendenti (99,4%)** assunta a **tempo indeterminato**, in lieve crescita rispetto al 2019 (Tabella 20). Vengono, inoltre, favorite formule di lavoro part-time per venire incontro a esigenze di maggiore dinamicità da parte dei propri dipendenti: nel 2020 la quota dei dipendenti in **part-time** è stata oltre il **2%** rispetto al totale (Tabella 21).



TABELLA 20 – NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE (TEMPO INDETERMINATO E DETERMINATO), PER GENERE

Tipologia contrattuale	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	1.150	256	1.406	1.166	272	1.438	1.220	322	1.542
<i>di cui part-time</i>	4	16	20	4	14	18	7	28	35
Tempo determinato	8	5	13	3	5	8	3	7	10
Contratto di apprendistato professionalizzante	1	1	2	1	1	2	-	-	-
Totale	1.159	262	1.421	1.170	278	1.448	1.223	329	1.552

Le competenze tecniche e specialistiche richieste nell'espletamento delle proprie mansioni riflettono la presenza di una forte **componente maschile**, pari a quasi il **79% (1.223 uomini)** nel 2020, a

fronte delle **329 donne**, che corrispondono ad oltre il **21%** del totale, in aumento di due punti percentuali rispetto al 2019.

TABELLA 21 – NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FULL-TIME E PART-TIME, PER GENERE

Full-time/part-time	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.155	246	1.401	1.166	264	1.430	1.216	301	1.517
Part-time	4	16	20	4	14	18	7	28	35
Part-time percentuale	0,3%	6,1%	1,4%	0,3%	5,0%	1,2%	0,6%	8,5%	2,3%
Totale	1.159	262	1.421	1.170	278	1.448	1.223	329	1.552

La Società si avvale, inoltre, di collaboratori esterni, tra cui rientrano lavoratori somministrati, stagisti extracurricolari e lavoratori distaccati presso altre sedi, per un totale di **100 lavoratori esterni** nel 2020.

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 sono diverse le interazioni con prestigiose università italiane e nel 2020, nonostante le contingenti difficoltà dovute alla pandemia, sono stati attivati **7 stage formativi** e **assunti 7 neolaureati**. Inoltre, sono stati **assunti 6 giovani lavoratori** a

seguito dei percorsi di stage e tirocinio attivati precedentemente. La struttura professionale è composta principalmente da **impiegati**, che rappresentano quasi il **57%**, segue la categoria degli **operai** con circa il **38%**, dei **quadri** con il **5%** e dei **dirigenti** con l'**1%** (Figura 71); si segnala una crescita della categoria dei dirigenti rispetto allo scorso anno, con l'introduzione di 2 donne nel 2020 tra le cariche dirigenziali della Società. La distribuzione per fascia di età è caratterizzata per oltre il **49%** da persone che appartengono alla **classe > 30 e ≤ 50 anni**, a seguire gli **over 50** per oltre il **44%** e per quasi il **7%** da persone con **età pari o inferiore ai 30 anni**, in costante aumento nel triennio (Tabella 22 e 23).

FIGURA 71 – PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE NEL 2020



TABELLA 22 – PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

Numero di persone	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,3%	0,0%	0,3%	0,4%	0,0%	0,4%	0,6%	0,1%	0,7%
Quadri direttivi	3,9%	1,6%	5,5%	3,5%	1,7%	5,2%	3,3%	1,7%	5,0%
Impiegati	38,0%	16,7%	54,7%	37,9%	17,5%	55,4%	37,5%	19,3%	56,8%
Operai	39,4%	0,1%	39,5%	39,0%	0,1%	39,0%	37,4%	0,1%	37,5%
Totale	81,6%	18,4%	100,0%	80,8%	19,2%	100,0%	78,8%	21,2%	100,0%

TABELLA 23 – PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E CLASSI DI ETÀ

Numero di persone	2018				2019				2020			
	≤ 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%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,2%	0,2%	0,4%	0,0%	0,3%	0,4%	0,7%
Quadri direttivi	0,0%	2,8%	2,7%	5,5%	0,0%	2,7%	2,5%	5,2%	0,0%	2,6%	2,3%	5,0%
Impiegati	2,3%	26,4%	26,0%	54,7%	3,8%	26,4%	25,2%	55,4%	4,4%	28,1%	24,3%	56,8%
Operai	1,3%	19,8%	18,4%	39,5%	1,3%	20,0%	17,7%	39,0%	2,3%	18,1%	17,1%	37,5%
Totale	3,5%	49,0%	47,4%	100,0%	5,1%	49,2%	45,6%	100,0%	6,7%	49,2%	44,1%	100,0%

In Acea Ato 2 i dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva e, nello specifico, trova applicazione il **Contratto Unico gas-acqua**. 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. In Figura 72 sono rappresentate alcune tra le iniziative intraprese dal Gruppo Acea⁶¹ volte a coinvolgere i dipendenti o in tutela della loro salute o ancora per migliorare la conciliazione vita-lavoro.

FIGURA 72 – LE MAGGIORI INIZIATIVE MESSE A DISPOSIZIONE DAL GRUPPO ACEA



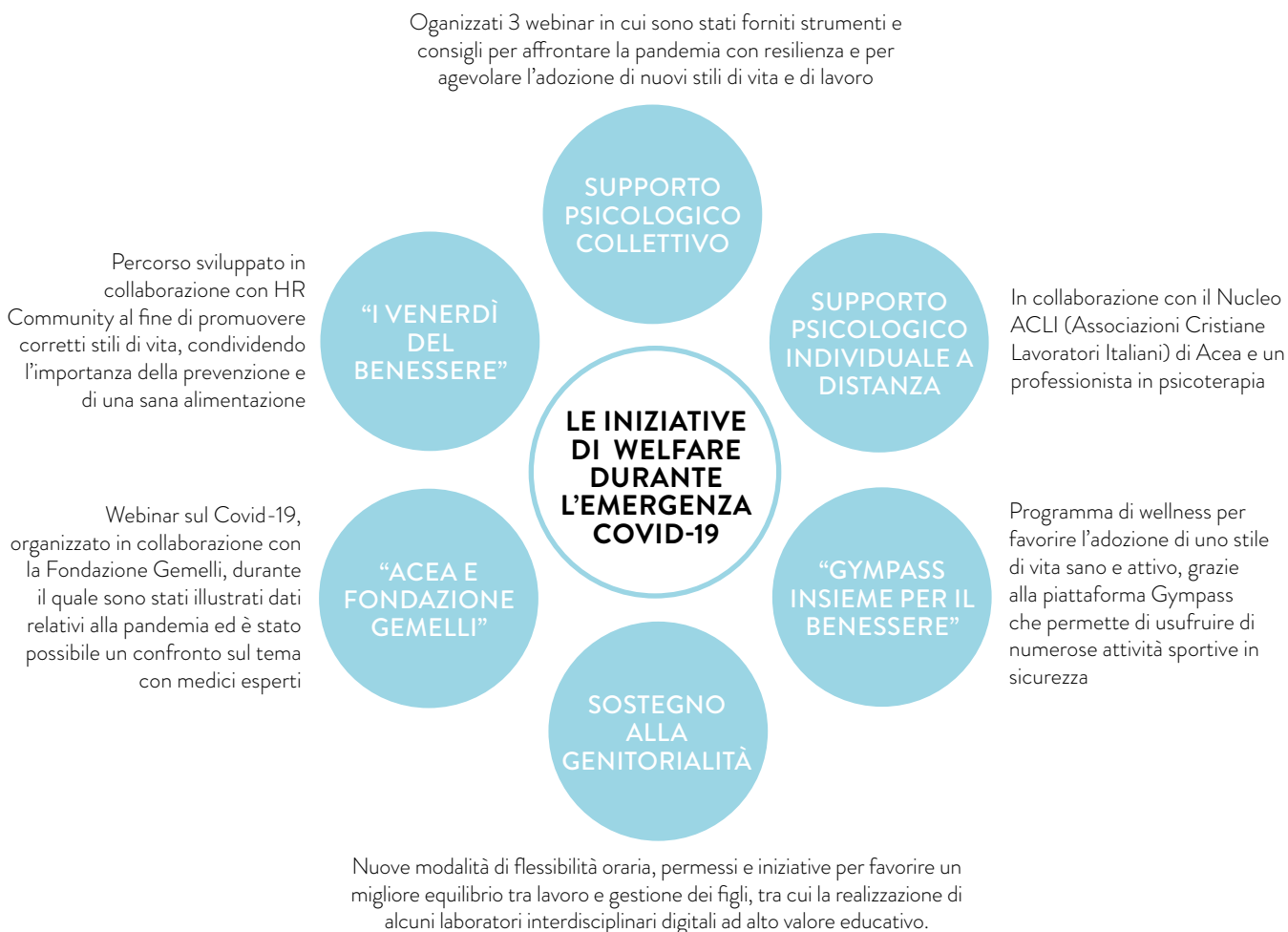
In particolare, nel 2020 è stato potenziato il **Piano Welfare**, accessibile dalla piattaforma My Welfare, arricchendo l'offerta di **servizi alla persona e al nucleo familiare** andando incontro alle diverse esigenze dei propri dipendenti⁶². Il Piano offre a tutti i dipendenti della Società la possibilità 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. Durante l'anno sono stati svolti numerosi incontri formativi da remoto corredati da video dedicati al fine di promuovere le funzionalità del Piano e delle iniziative di welfare. Inoltre, ai dipendenti iscritti alla cassa sanitaria, Acea riconosce un'assicurazione **Long Term Care** che tutela le persone in caso di perdita dell'autosufficienza. In Figura 73 sono sintetizzate le iniziative di welfare adottate nel 2020 in seguito alla pandemia.

⁶¹ Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagine 155 ss., 161 s.

⁶² Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagine 149 ss.

FIGURA 73 – LE INIZIATIVE DI WELFARE DI GRUPPO DURANTE L'EMERGENZA DA COVID-19⁶³



LO SMART WORKING E I CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI DURANTE L'EMERGENZA DA COVID-19

La pandemia causata dalla diffusione del Covid-19 ha cambiato radicalmente moltissimi aspetti della vita di tutti, in particolare i rapporti e le relazioni con le persone nella sfera privata e lavorativa.

Acea Ato 2, mantenendo come caposalda **i valori aziendali, la qualità delle relazioni e la salute e sicurezza dei luoghi di lavoro**, ha prontamente reagito all'emergenza sanitaria in linea con le disposizioni di Gruppo, da un lato implementando momenti di sensibilizzazione, informazione e formazione, dall'altro agevolando fin da subito l'attività di lavoro da remoto per tutti i dipendenti, con le dovute eccezioni per le mansioni operative. Il rafforzamento dello **smart working** ha permesso ad Acea Ato 2 e a tutte le Società del Gruppo di gestire con prontezza la situazione imposta dal lockdown e di garantire il distanziamento sociale e la sicurezza di tutti i dipendenti. Il format del lavoro agile era già attivo a livello di Gruppo dal 2018, insieme a ulteriori attività volte alla **implementazione della cultura del lavoro a distanza** che hanno permesso di potenziare le dotazioni di lavoro – inclusa l'assegnazione al personale di pc portatili – di promuovere la digitalizzazione dei processi aziendali – come

la creazione sulla piattaforma Teams di uno workspace digitale – garantendo così una tempestiva risposta alle disposizioni imposte dalla pandemia. Per supportare il personale nell'adattarsi al mutato contesto di lavoro, il Gruppo ha strutturato un percorso formativo rivolto a dipendenti e manager, dedicato allo smart working⁶⁴ e Acea Ato 2 ha realizzato e diffuso un catalogo formativo di suggerimenti pratici **"Smart Working? Smart Manager"** per orientare tutti i responsabili nel nuovo contesto relazionale e gestionale. In ragione delle profonde differenze di gestione della quotidianità, il documento è stato infatti realizzato per fornire ai responsabili uno strumento di supporto all'operatività e linee guida utili per accompagnarli nell'agire il proprio ruolo in modalità a distanza con i propri collaboratori in smart working.

Per favorire la consapevolezza del personale circa le misure di sicurezza adottate, Acea ha lanciato la "Campagna Covid-19" volta ad informare il personale di tutte le iniziative adottate dal Gruppo, a tutela della sicurezza sul lavoro e in tema di welfare e formazione, per rispondere all'emergenza sanitaria.

⁶⁴ Si veda *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 156 s.

⁶³ Fonte: *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pag. 150

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

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

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**.

Nel 2020, la Società ha erogato **15.743⁶⁵ ore di formazione** ai propri dipendenti, divise tra formazione tecnico specialistica, Compliance, ambientale, operativa on the job e formazione trasversale, quest'ultima gestita direttamente da Acea (es. Accademia Manageriale e Accademia Digitale lanciata nel 2020). Le **ore pro-capite medie totali** per il 2020 sono **10**, nello specifico **9 quelle per gli uomini e 14 per le donne**, in diminuzione rispetto agli anni precedenti per l'erogazione di corsi esclusivamente online, con durata media minore rispetto a quelli in presenza.

Conteggiando anche le ore di formazione erogate in ambito di salute e sicurezza sul lavoro il monte ore complessive raggiunge le 32.950 ore (per maggiori dettagli fare riferimento al paragrafo *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*) (Tabella 24).

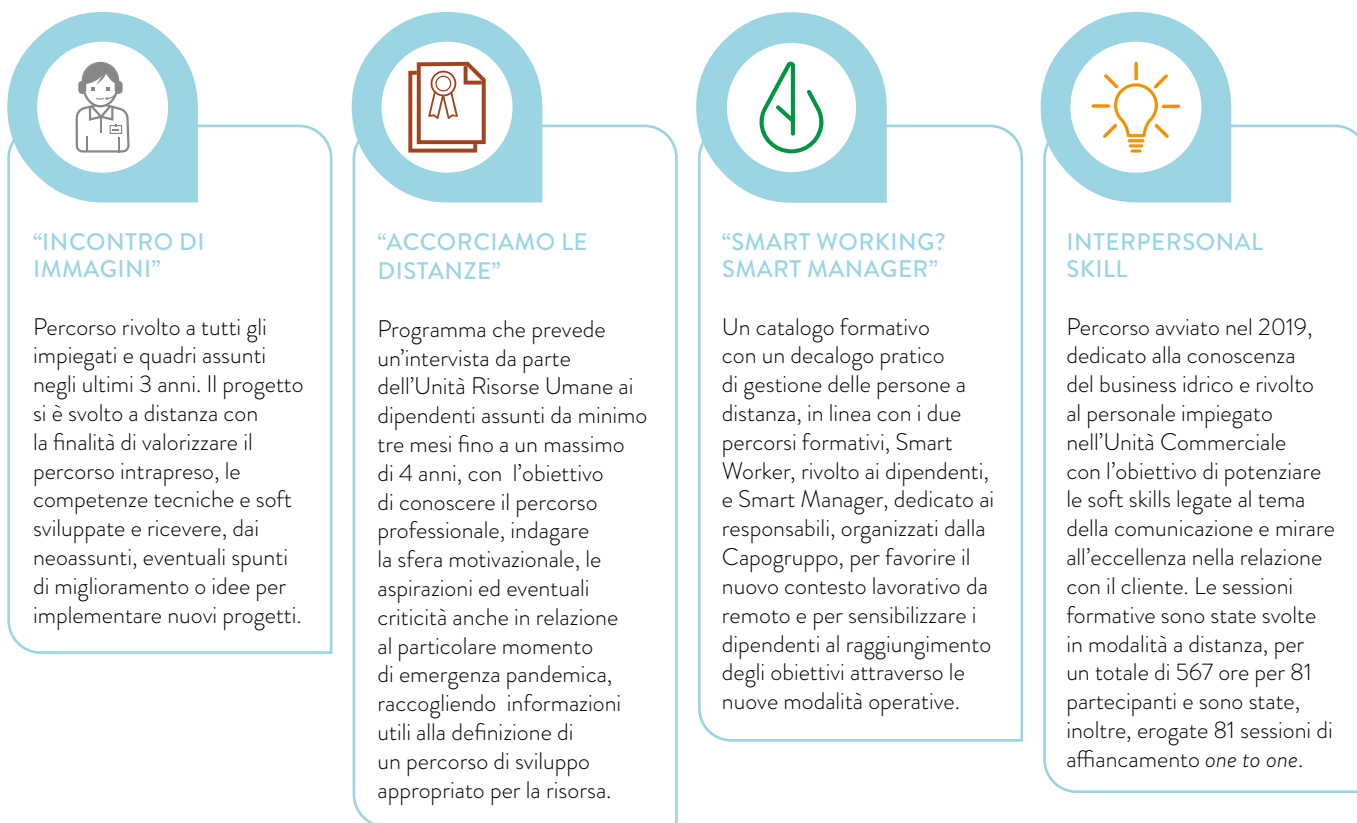
TABELLA 24 – ORE DI FORMAZIONE TOTALI E PRO-CAPITE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

2020						
	N. ore uomini	N. ore pro-capite uomini	N. ore donne	N. ore pro-capite donne	N. ore totali	N. ore pro-capite totali
Dirigenti	226	25	36	18	262	24
Quadri	1.280	25	736	28	2.016	26
Impiegati	4.862	8	3.739	12	8.600	10
Operai	4.858	8	7	7	4.865	8
Totale	11.226	9	4.518	14	15.743	10
2019						
Dirigenti	175	29	2066	-	194	32
Quadri	2.075	41	1.028	43	3.102	41
Impiegati	12.867	23	4.257	17	17.124	21
Operai	14.060	25	25	25	14.085	25
Totale	29.176	25	5.329	19	34.505	24
2018						
Dirigenti	673	168	-	-	673	168
Quadri	3.363	61	2.328	101	5.690	73
Impiegati	5.295	10	2.325	10	7.620	10
Operai	9.520	17	26	26	9.546	17
Totale	18.851	16	4.679	18	23.530	17

Diverse le attività formative che Acea Ato 2 ha saputo garantire mediante la realizzazione di corsi a distanza (Figura 74).

⁶⁵ Il monte ore non comprende quelle di salute e sicurezza (si veda paragrafo dedicato *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*).

⁶⁶ Le ore sono state erogate a personale dirigente nel corso del 2020 e non più in forza al 31.12.2020.



Acea Ato 2, inoltre, prevede un **percorso strutturato di on boarding**, in coerenza con le linee guida della Capogruppo. Prima dell'ingresso del neoassunto viene elaborato un “diario di bordo” nel quale vengono evidenziati tutti i corsi base di sicurezza e trasversali, impegni istituzionali in cui vengono illustrati la storia, la struttura organizzativa, gli obiettivi, i valori aziendali, nonché realizzati degli **incontri di approfondimento con le strutture tecniche** con cui il neoassunto maggiormente si dovrà, per processo, interfacciare.

Affiancamenti in presenza o da remoto nelle tre linee operative di Società (Direzione Operazioni, Commerciale e Tutela della Risorsa Idrica). Sono previsti anche dei momenti, con cadenza trimestrale, a cura della struttura Risorse Umane di sviluppo per monitorare l'andamento dell'inserimento dei neoassunti e aggiungere iniziative di formazione e sviluppo ove necessarie.

Nell'ottica di avvicinare la popolazione aziendale alle tematiche sempre più attuali legate alla tutela ambientale e alla lotta contro il cambiamento climatico, è stato progettato e avviato a dicembre un corso di **formazione ambientale** destinato alle figure apicali e a quelle a loro supporto, finalizzato a fornire loro elementi utili per la gestione dei rischi e delle opportunità derivanti dagli aspetti/impatti ambientali più strettamente correlati alle attività della Società (deleghe di funzione, gestione rifiuti, cambiamenti climatici, autorizzazioni ambientali, sostenibilità, etc.). Il percorso, pensato e svolto in modalità a distanza è stato costruito tenendo conto delle diverse

funzioni svolte dai partecipanti e pertanto suddiviso su due livelli di stanti: “specialistico” di 9 ore rivolto al personale tecnico-operativo e “base” di 4,5 ore rivolto ai responsabili del Commerciale, della Tutela della Risorsa Idrica, delle unità di Staff e delle unità tecniche della Direzione Operazioni. Il percorso “specialistico” ha visto la partecipazione di **116 dipendenti per un totale di 1.044 ore erogate**. Per il percorso “base” destinato a circa 80 risorse, sono state già pianificate 360 ore di formazione da erogare nel 2021.

In questo frangente si inserisce anche il progetto di **realtà virtuale condotto sugli spazi confinati**, un progetto pilota pensato per realizzare training in 3D, che non sostituisce le attività in essere quanto piuttosto integra e supporta gli aggiornamenti formativi con un “training” in aula più rapido.

Nell'ottica di gestire al meglio la propria offerta formativa e di comprendere l'efficacia e l'utilità dei progetti implementati, la Società ha previsto momenti di **valutazione dell'efficacia formativa**, svolta mediante l'analisi dei parametri definiti nella fase di rilevazione dei fabbisogni formativi e in fase di progettazione, descrivendo i risultati ottenuti grazie al coinvolgimento delle persone nelle attività formative.

Le valutazioni sono svolte al termine del percorso formativo e a 3/6 mesi di distanza, in ragione degli obiettivi formativi e della tipologia didattica adottata. In Figura 75 i quattro livelli di valutazione dell'efficacia formativa individuati.

Il gradimento (L1)

Misurazione delle reazioni che il programma formativo ha generato nei partecipanti che coincide con l'indice di gradimento del corso, ossia il giudizio dei discenti sui corsi frequentati. Tale area viene indagata immediatamente al termine dell'intervento formativo, di qualsiasi fattispecie, attraverso il questionario di gradimento secondo un format definito.

L'apprendimento (L2)

Rilevazione del cambiamento cognitivo e attitudinale, misurabile con indagini di dettaglio sugli argomenti degli interventi formativi mediante un questionario post-intervento formativo o questionari pre e post equivalenti, a seconda del livello di conoscenza in entrata. Tale livello ha l'obiettivo di misurare se il corso di formazione ha generato nei partecipanti un miglioramento delle conoscenze, competenze di base e attitudini. La rilevazione è necessariamente condotta per tutti i percorsi obbligatori in quanto costituisce adempimento/garanzia di attuazione delle discipline di riferimento.

Il comportamento (L3)

Valutazione dell'efficacia della formazione come risultato dei cambiamenti nel comportamento del personale sul posto di lavoro (valutazione on the job). Questo livello è monitorato da 3 a 6 mesi dalla conclusione del percorso formativo con un questionario inviato al responsabile del partecipante al fine di ottenere una valutazione oggettiva di quanto il programma di formazione aziendale abbia effettivamente inciso sui comportamenti.

I risultati (L4)

Valutazione del ritorno dell'investimento a fronte dell'intervento formativo. L'attenzione è focalizzata sull'impatto dell'apprendimento applicato e delle prestazioni sul lavoro con risultati organizzativi specifici (in termini di riduzione dei costi, miglioramento efficienza, aumento dei ricavi, incremento produzione). L'indicatore è monitorato da 3 a 6 mesi dalla conclusione del percorso formativo.

SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO 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: **diffondere e consolidare una cultura della salute e sicurezza sul lavoro**, sviluppare consapevolezza dei rischi correlati alle attività svolte e promuovere comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori. Acea intende garantire il rispetto dell'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e dei gruppi di lavoro e ambienti di lavoro sicuri e salubri. Per garantire il pieno rispetto di questi principi Acea Ato 2 adotta un **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro⁶⁷ in accordo alla nuova norma UNI ISO 45001:2018**. Tale Sistema di Gestione ha superato l'audit di certificazione da parte dall'ente di certificazione RINA Services Srl nel novembre 2020 dopo che nei passati anni lo stesso era stato certificato in accordo al British Standard OHSAS 18001:2007. Al fine di attuare efficacemente il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, Acea Ato 2 si impegna a garantire **partecipazione, ascolto e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti** nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento continuo. In particolare, i lavoratori e i loro rappresentanti sono coinvolti tra-

mite **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, quali ad esempio l'emergenza **sanitaria da Covid-19**, emergenze idriche, ecc., in cui vengono anche raccolte **le esigenze e le istanze degli stessi**, praticando un **dialogo costante con i loro rappresentanti**.

Altri momenti principali di condivisione e partecipazione interna sono il **Riesame di Direzione** e il **Comitato GRC & Sostenibilità**. Durante il Riesame di Direzione, che si tiene 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. Nell'ambito del **Comitato GRC & Sostenibilità**, che si tiene invece con cadenza mensile e a cui prendono parte le figure apicali dell'organizzazione e l'RSPP, si effettua la vigilanza sull'efficace 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.

Nel 2020 è stata inoltre emessa una **nuova procedura per la gestione degli infortuni e degli accadimenti pericolosi** attraverso la quale l'organizzazione punta ad utilizzare in maniera più ampia lo strumento di analisi e investigazione degli infortuni e dei Near Miss privilegiando l'approccio proattivo rispetto all'approccio reattivo. In tale ottica sono da leggere anche i **colloqui individuali** che i Da-

⁶⁷ Il cui campo di applicazione è "Gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma attraverso la pianificazione, la progettazione, la costruzione, la conservazione, l'esercizio e la manutenzione di impianti e reti idrici, fognari e di trattamento dei reflui, compresa la misurazione e la gestione dell'utenza".

tori 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. Anche durante la pandemia questa consolidata modalità di condivisione non si è arrestata proseguendo attraverso lo strumento di videoconferenze. Le risultanze di tali colloqui 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 **rinnovo 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** che ha coinvolto nel 2020 i depuratori di Roma Est, Roma Nord e Ostia, il centro idrico di Torrenova e il centro operativo di Palestrina.

Relativamente alla **sorveglianza della salute dei lavoratori in relazione al lavoro**, è stata realizzata una **procedura di Gruppo** che ne definisce modalità di programmazione e gestione che viene svolta in collaborazione con professionisti esterni, in conformità alla nor-

mativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08). Vengono svolte **visite mediche** a seconda della relazione che il lavoratore intrattiene con la Società (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 relazione alla mansione svolta. 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. 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 a 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. Il Gruppo, nell'ambito della promozione del benessere aziendale, offre a beneficio dei propri dipendenti prestazioni sanitarie e check-up preventivi (endocrinologici, dermatologici etc.) e realizza campagne per sensibilizzare verso la prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psico-fisico.

LE MISURE ADOTTATE PER IL CONTRASTO ALLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19

Non appena è stata dichiarata la situazione di pandemia a livello internazionale, è stato costituito il **Comitato Consultivo Coronavirus**, comitato infragruppo, composto dagli RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) delle principali Società del Gruppo, dal Responsabile dell'Unità Relazioni Industriali, dal Medico Coordinatore e dalle rappresentanze delle Organizzazioni Sindacali, per garantire una periodica condivisione delle informazioni e coordinare al meglio le attività da intraprendere.

Fulcro della Gestione delle Sicurezza di Acea Ato 2 è il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, redatto secondo i dettami dell'art.28 del D. Lgs. 81/2008, che, per fronteggiare la situazione di emergenza sanitaria, è stato periodicamente aggiornato nel corso del 2020 al fine di renderlo conforme ai provvedimenti governativi e alle disposizioni del Gruppo relativamente al contrasto alla diffusione del virus Covid-19. Inoltre, per le persone che hanno continuato a prestare servizio sul campo sono

stati **forniti specifici dispositivi di protezione individuale (DPI)** corredati da sessioni informative sul loro corretto utilizzo.

Per tutelare al meglio la salute e la sicurezza dei dipendenti, il Gruppo, nell'ambito delle attività di Contact Tracing, ha offerto ai dipendenti, in collaborazione con il Policlinico di Tor Vergata, la **possibilità di effettuare test sierologici** su base volontaria e ha perfezionato accordi con strutture pubbliche (Policlinico Gemelli) e private (Casa di Cura Paideia) **per l'esecuzione di tamponi molecolari e tamponi rapidi antigenici**. Allo scopo è stata allestita una sala apposita presso l'Autoparco Acea e l'accesso all'esecuzione dei tamponi è stato esteso anche ai familiari dei dipendenti. A sostegno dei dipendenti che hanno contratto il Covid-19, l'azienda ha stipulato la **polizza assicurativa Covid-19**, per garantire loro un'adeguata copertura assicurativa, successivamente estesa anche ai familiari.

In tema di formazione nel 2020 sono state erogate in totale **17.207 ore di formazione**, in crescita del 22% rispetto al 2019, di cui il **18% (3.154 ore) dirette alla prevenzione e informazione relativa all'emergenza Covid-19** (Tabella 25). La formazione è avvenuta in modalità da remoto, con video e tutorial formativi realizzati appositamente. Questi numeri rispecchiano un'ottimizzazione dei processi di programmazione, mirata alla riduzione dei corsi e all'aumento dei partecipanti, e premiano la capacità di reagire prontamente agli

eventi, trasformando la gran parte dei corsi già programmati in aula in corsi in modalità e-learning o webinar.

Inoltre, la Società nell'ambito di una migliore condivisione delle informazioni e dei dati disponibili, ha installato presso le sedi operative i "tabelloni sicurezza" e ha attivato la sperimentazione di uno smart watch per incrementare la sicurezza del personale in turno presso l'impianto di Roma Sud.

TABELLA 25 – ORE DI FORMAZIONE IN AMBITO SALUTE E SICUREZZA

Ore di formazione	2018	2019	2020
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	13.294	14.062	17.207
di cui obbligatorie	11.571	12.298	13.740
di cui volontarie	1.723	1.764	313
Ore totali di formazione in ambito prevenzione Covid-19	NA	NA	3.154

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 2020 si sono verificati, tra i dipendenti, **16 infortuni registrati**, di cui **14 infortuni** avvenuti nello svolgimento dell'attività

lavorativa e **2 in itinere**⁶⁸. Al netto degli infortuni in itinere, rispetto al 2019, il numero degli infortuni è **diminuito da 32 a 14**⁶⁹ evidenziando una **riduzione del 56,3%** (Tabella 26).

Relativamente ai **lavoratori esterni** nel 2020, sono arrivate **18 segnalazioni di infortuni** da parte di **45 aziende appaltatrici** (che rappresentano il 12% sul totale dei fornitori) di cui 16 professionali e 2 dovuti a spostamento lavorativo.

Nell'ultimo triennio non sono stati registrati tra dipendenti e lavoratori esterni infortuni con conseguenze gravi, decessi e malattie professionali.

TABELLA 26 – GLI INDICI INFORTUNISTICI 2018-2020

	2018	2019	2020
Numero di infortuni	34	32	14
Indice di frequenza	14,31	13,25	5,80
Giorni di assenza	1.402	1.302	545
Indice di gravità	0,59	0,54	0,23

AUDIT E VERIFICHE IN CAMPO

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 2020, sono stati condotti 18 audit interni, 122 verifiche alle Sedi di Lavoro, 1.922 verifiche a Formazioni Operative e 522 verifiche a imprese appaltatrici da parte di Acea Ato 2 e 7.729 verifiche a ditte appaltatrici eseguite da Acea Elabori⁷⁰. Sono state inoltre eseguite 86 verifiche interne e 374 presso fornitori relativamente all'applicazione dei protocolli aziendali emanati per il contrasto alla diffusione del Covid-19.

33
audit
interni

36
verifiche
a sedi
di lavoro

1.922
verifiche
a formazioni
operative

178
verifiche
a imprese
appaltatrici

86
verifiche
interne
Covid-19

374
verifiche
fornitori
Covid-19



⁶⁸ 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.

⁶⁹ Indice di frequenza calcolato come $(n. \text{ infortuni} \times 1.000.000) / n. \text{ ore lavorate}$, esclusi infortuni in itinere. Indice di gravità calcolato come $(n. \text{ di giornate perse} \times 1.000) / n. \text{ ore lavorate}$, esclusi infortuni in itinere.

⁷⁰ L'Unità Sicurezza Cantieri ha effettuato complessivamente per le principali società del Gruppo Acea, nel 2020, oltre 14.900 verifiche in materia di salute e sicurezza. Si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, disponibile online nel sito web: www.gruppo.aceait, per approfondimenti.

SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Gli **approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** relativi ad Acea Ato 2 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 interne.

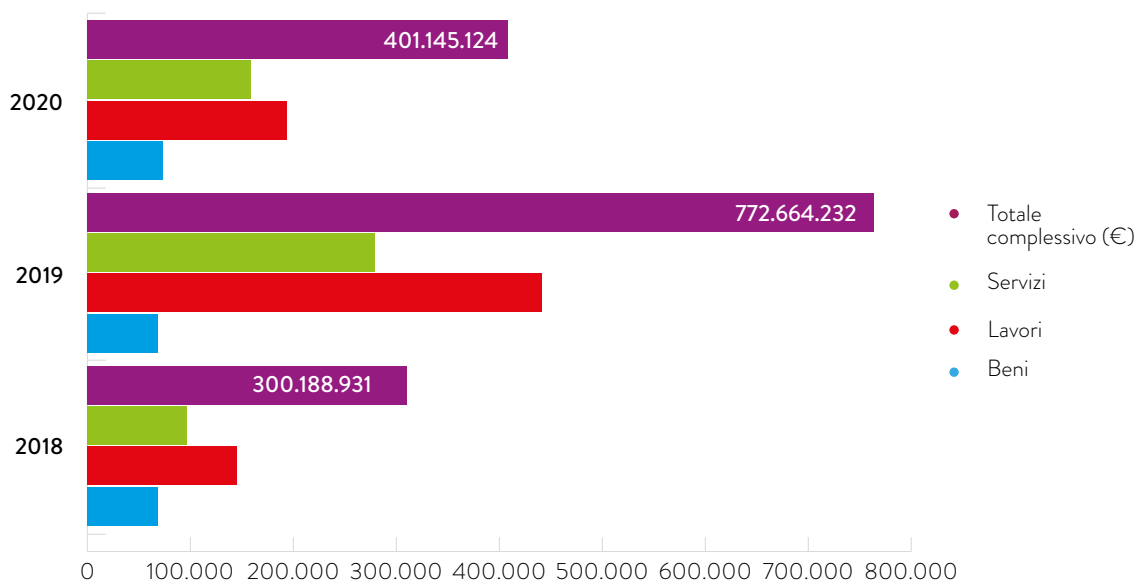
Per svolgere al meglio l'attività, la suddetta Funzione, valorizza le competenze tecniche dei buyer, recepisce le istanze dei "clienti interni" (Funzioni/Società del Gruppo) e sviluppa una relazione trasparente con i fornitori. Inoltre, la Funzione presidia anche la **gestione centralizzata di materiali, logistica e magazzini** del Gruppo, gestendo l'operatività del deposito centrale e di quelli dislocati sul territorio. Nelle procedure di affidamento di beni, servizi e lavori, si richiede venga rilasciata dai fornitori una **dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico**; in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle di accertamenti, è contemplata l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione. Difatti, le procedure di selezione dei fornitori sono espletate nel rispetto dei principi delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, dell'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, del rispetto dell'ambiente e del perseguimento del risparmio energetico⁷¹. 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. Nel 2020, tali requisiti sono stati inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Tra gli obiettivi di Acea Ato 2, al 2024, nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), vi è 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. Al 2020 sono stati inseriti tali criteri green all'interno di 12 gare su 15 espletate con OEPV ed è stato raggiunto un valore medio pari a 22 punti.

Punto di attenzione del Gruppo risiede nei **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare⁷², i cui riferimenti normativi sono inseriti nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premialità.

Nel 2020 **Acea Ato 2 ha gestito 853 ordini di acquisto** per un importo complessivo di **oltre 401 milioni di euro**, il 50% dei quali spesi per l'acquisto di beni, servizi e lavori su fornitori locali⁷³. Sul totale della spesa effettuata nel triennio la quota maggiore è ricoperta dalla parte Lavori che pesa il 46% del totale nel 2020 e il 56% e 47% rispettivamente nel 2019 e 2018 (Figura 76).

FIGURA 76 – DISTRIBUZIONE DEGLI IMPORTI PER BENI, SERVIZI E LAVORI NEL TRIENNIO 2018-2020



La distribuzione geografica degli importi spesi nel 2020 (Figura 77) evidenzia una propensione d'acquisto da fornitori apparte-

nenti al centro Italia pari a circa il 62% del totale (74% nel 2019 e 62% nel 2018), a seguire il Nord Italia e infine il Sud Italia con

⁷¹ Per approfondimenti si rinvia al *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 131-141.

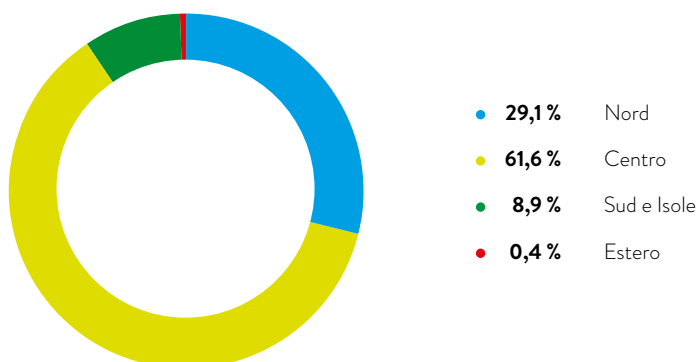
⁷² Dal sito www.minambiente.it: «Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. (...) La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili».

⁷³ Per fornitori locali si intende quelli ricompresi nella Regione Lazio.

le Isole; residuale la percentuale di spesa effettuata all'estero pari allo 0,4%⁷⁴. Nel corso dell'anno sono stati coinvolti **368 fornitori**, di cui **circa il 43%** provenienti dalla Regione **Lazio**. Da un

confronto con gli anni precedenti, il numero di fornitori ingaggiati dalla Società è cresciuto del 17% rispetto al 2019 (+54 fornitori) e del 26% rispetto al 2018 con ben 76 fornitori in più.

FIGURA 77 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI NEL 2020 (%)



In ottica di maggiore durabilità nel tempo, è stato previsto un importante investimento per la **sostituzione in acciaio inox dei quadri elettrici** di elettropompe per l'avvio ad inverter. Questo permetterà l'utilizzo degli apparati elettrici per un periodo di tempo maggiore rispetto al precedente materiale e garantirà, quindi, una maggiore efficacia di utilizzo, una maggiore longevità e facilità nella sua cura e manutenzione; inoltre essendo l'acciaio inossidabile 100% riciclabile è un materiale altamente sostenibile. Nell'anno, a livello di Gruppo,

sono state avviate le attività propedeutiche per l'implementazione di un sistema di **Vendor Rating**, per la valutazione dei fornitori in fase di esecuzione di contratto, con l'obiettivo di monitorare diversi indicatori di performance, tra cui un **indicatore composito legato alla sostenibilità sociale e ambientale**. Per la definizione del modello di calcolo di quest'ultimo è stato coinvolto nel progetto Ecovadis, la più importante piattaforma europea di valutazione delle imprese in ambito CSR, il cui contratto è stato finalizzato a dicembre 2020.

DUE DILIGENCE DIRITTI UMANI

Il **Codice Etico** di Gruppo al punto 15.2 prevede: *“... nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori... Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile) e la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti”*.

Nel rispetto di tale principio Acea Ato 2, in occasione di un approvvigionamento di **Carbone Attivo Granulare (CAG)**, materiale utilizzato nei processi di potabilizzazione di acqua destinata al consumo umano, ha inserito nel proprio Capitolato di acquisto la previsione di **effettuare audit** presso gli stabilimenti di produzione,

al fine di verificare il livello di conformità a specifici obblighi locali o anche semplici raccomandazioni di tipo sociale e ambientale.

A tal fine, la Società ha costituito un gruppo di lavoro dedicato (in collaborazione con la Direzione Affari Legali, Societari e Servizi corporate) che, nel corso del 2020, ha avviato le attività propedeutiche allo svolgimento degli audit presso gli stabilimenti interessati, identificando e prendendo contatti con organizzazioni locali competenti in tema di **due diligence socio-ambientale**. Tali consulenti locali sono stati individuati con la collaborazione del Ministero per lo Sviluppo Economico che segue con interesse l'iniziativa. Per il 2021 è previsto lo svolgimento di un primo audit presso uno stabilimento ubicato in India che produce CAG per Acea Ato 2. Sulla base degli esiti delle verifiche sarà avviato un riesame dei contenuti del Capitolato di acquisto, con l'obiettivo di garantire in modo sempre più incisivo e globale il rispetto dei diritti Umani (Convenzioni ILO), la sicurezza sul lavoro e la salvaguardia dell'Ambiente.

I RAPPORTI CON I FORNITORI DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

È stato costituito un **Comitato di Prevenzione Coronavirus** da parte della Capogruppo Acea Spa per la gestione centralizzata delle misure per la mitigazione del rischio e delle disposizioni interne per il coordinamento con le società del Gruppo, nonché l'informazione e il coordinamento con le imprese appaltatrici.

Tutte le imprese appaltatrici sono state **informate nel rispetto dell'Istruzione Operativa di riferimento**, dalle relative Unità preposte alla gestione del contratto, dalla Direzioni Lavori e dai relativi Coordinatori

della Sicurezza per l'Esecuzione dei lavori e sono state **sensibilizzate e vigilate nel rispetto dell'Istruzione Operativa di riferimento e del Protocollo condiviso** di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro. Periodicamente viene trasmesso ad Acea Spa il **riepilogo della vigilanza eseguita** in merito al rispetto della suddetta Istruzione Operativa di riferimento e del Protocollo condiviso; nell'anno sono state eseguite da Acea Ato 2 374 visite ispettive Covid-19 presso fornitori.

⁷⁴ La collocazione geografica “nord Italia” include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il “centro Italia” Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; “sud Italia e isole” Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna. La collocazione geografica “estero” include fornitori che hanno prevalentemente sede europea.

APPENDICE

PERIMETRO E IMPATTO DELLE TEMATICHE MATERIALI

Temi materiali	Riconciliazione con GRI standards	Perimetro degli impatti materiali
Gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica	GRI 103: Modalità di gestione (2016) GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Impresa, Ambiente, Collettività, Istituzioni
Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	GRI 103: Modalità di gestione (2016)	Impresa, Istituzioni, Ambiente, Collettività
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 103: Modalità di gestione (2016) GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Impresa, Dipendenti, Fornitori
Innovazione di processi, infrastrutture e servizi in logica smart utility	GRI 103: Modalità di gestione (2016)	Impresa, Istituzioni, Clienti, Ambiente, Collettività
Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	GRI 103: Modalità di gestione (2016) GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	Impresa, Fornitori
Valorizzazione dei rifiuti in ottica di economia circolare	GRI 103: Modalità di gestione (2016) GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti (2016)	Impresa, Ambiente, Istituzioni, Collettività
Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio	GRI 103: Modalità di gestione (2016)	Tutti gli stakeholder
Centralità del cliente	GRI 103: Modalità di gestione (2016) GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	Impresa, Clienti, Collettività, Istituzioni
Decarbonizzazione e adattamento al cambiamento climatico	GRI 103: Modalità di gestione (2016) GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016)	Impresa, Ambiente

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo/paragrafo	Note
STANDARD UNIVERSALI			
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	<i>Il servizio reso sul territorio</i>	Acea Ato 2 SpA
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il servizio reso sul territorio</i> • <i>Il Servizio Idrico Integrato</i> 	
102-3	Luogo della sede principale		Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
102-4	Luogo delle attività	<i>Il servizio reso sul territorio</i>	
102-5	Proprietà e forma giuridica	<i>Il servizio reso sul territorio</i>	La Società Acea Ato 2 SpA è sottoposta al controllo della Società Acea S.p.A., che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis c.c.
102-6	Mercati serviti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il servizio reso sul territorio</i> • <i>L'ATO e l'ente di governo d'ambito</i> 	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il servizio reso sul territorio</i> • <i>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale</i> 	Al 31.12.2020 i ricavi netti di Acea Ato 2 ammontano a 725.254.360 euro.
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	<i>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale</i>	
102-9	Catena di fornitura	<i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	<i>Nota metodologica</i>	
102-11	Principio di precauzione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Valori e principi</i> • <i>La Governance</i> • <i>La gestione dei rischi</i> • <i>La sostenibilità come scelta strategica</i> • <i>La qualità dell'acqua potabile</i> 	
102-12	Iniziative esterne	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Valori e principi</i> • <i>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</i> • <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> 	
102-13	Adesione ad associazioni	<i>Le associazioni di settore</i>	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	<i>Lettera agli stakeholder</i>	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Valori e principi</i> • <i>La Governance</i> • <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> 	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La Governance</i> • <i>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro e Sostenibilità lungo la catena di fornitura (relativamente alla presenza di Comitati)</i> 	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	<i>Il dialogo con gli stakeholder</i>	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<i>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale</i>	Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	<i>Il dialogo con gli stakeholder</i>	

GRI 102: Informativa generale 2016

GRI 102: Informativa generale 2016	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	<i>Il dialogo con gli stakeholder</i>	
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> • <i>L'analisi di materialità</i> 	
	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	<i>Nota metodologica</i>	
	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Nota metodologica</i> • <i>L'analisi di materialità</i> 	
	102-47	Elenco dei temi materiali	<i>L'analisi di materialità</i>	
	102-48	Revisione delle informazioni	<i>Nota metodologica</i>	
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	<i>Nota metodologica</i>	
	102-50	Periodo di rendicontazione	<i>Nota metodologica</i>	
	102-51	Data del report più recente	<i>Nota metodologica</i>	
	102-52	Periodicità della rendicontazione	<i>Nota metodologica</i>	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	<i>Nota metodologica</i>	
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	<i>Nota metodologica</i>	
	102-55	Indice dei contenuti GRI	<i>Indice dei contenuti GRI</i>	
102-56	Assurance esterna	<i>Non applicabile</i>		
STANDARD SPECIFICI				
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA				
TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	<i>Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i>	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La sostenibilità come scelta strategica</i> • <i>Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs</i> • <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> 	
GRI-204: Pratiche di approvvigionamento 2016	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> • <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> • <i>Nota metodologica</i> 	
	204-1	Porzione della spesa concentrata su fornitori locali	<i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE				
TEMA: ENERGIA				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	<i>Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i>	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La Sostenibilità come scelta strategica</i> • <i>Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs</i> • <i>I consumi di energia all'interno dell'Organizzazione</i> • <i>Iniziative di efficientamento energetico</i> 	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> • <i>I consumi di energia all'interno dell'Organizzazione</i> • <i>Iniziative di efficientamento energetico</i> • <i>Nota metodologica</i> 	

GRI-302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	<i>I consumi di energia all'interno dell'Organizzazione</i>	Nei consumi di energia elettrica non sono compresi i consumi della sede di Piazzale Ostiense in quanto non rilevanti ai fini della rendicontazione.
	302-3	Intensità energetica	<i>Iniziative di efficientamento energetico</i>	
	302-4	Riduzione del consumo di energia	<i>Iniziative di efficientamento energetico</i>	

TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI

GRI 303: Modalità di gestione 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	<ul style="list-style-type: none"> • <i>L'autorità di regolazione nazionale</i> • <i>La Sostenibilità come scelta strategica</i> • <i>Una pianificazione che guarda al futuro</i> • <i>Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs</i> • <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> • <i>Capitolo: Gestione sostenibile della risorsa idrica e tutela dell'ambiente</i> • <i>La qualità dell'acqua potabile</i> • <i>APPENDICE – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i> 	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.
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	<i>Il comparto di depurazione e fognatura</i>	
	303-3	Prelievo idrico	<i>Il comparto idrico potabile</i>	

GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-4	Scarico d'acqua	<i>Il comparto di depurazione e fognatura</i>	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.
	303-5	Consumo d'acqua	<i>I consumi idrici</i>	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.

TEMA: BIODIVERSITÀ

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	<i>La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali</i>
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<i>La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali</i>
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali</i>

TEMA: EMISSIONI

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	<i>Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i>
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>La Sostenibilità come scelta strategica</i> • <i>Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs</i> • <i>La valorizzazione della materia e dell'energia</i> • <i>Iniziative di efficientamento energetico</i> • <i>Le emissioni di CO₂</i>

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Il dialogo con gli stakeholder • Le emissioni di CO₂ • Nota metodologica
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Le emissioni di CO ₂
	305-2	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	Le emissioni di CO ₂
TEMA: SCARICHI E RIFIUTI			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • La Sostenibilità come scelta strategica • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Capitolo: Economia circolare nella gestione del Servizio Idrico Integrato
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Il dialogo con gli stakeholder • Capitolo: Economia circolare nella gestione del Servizio Idrico Integrato • Nota metodologica
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TEMA: OCCUPAZIONE			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 403: Modalità di gestione 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> -Valori e principi -La Sostenibilità come scelta strategica -Salute e sicurezza sul luogo di lavoro -Sostenibilità lungo la catena di fornitura
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rischi • Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale • Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è coperta dal sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro. La società è certificata UNI ISO 45001:2018. Relativamente ai lavoratori esterni è stata avviata un'attività per rendicontare la percentuale di fornitori coperti da tale sistema di gestione nel prossimo biennio.
	403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Il perimetro dei dati per i lavoratori esterni è parziale. È stato avviato un progetto per la rendicontazione completa di tali dati nel prossimo biennio.

TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • La Sostenibilità come scelta strategica • La pianificazione come scelta strategica • Formazione e sviluppo del personale
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Il dialogo con gli stakeholder • Formazione e sviluppo del personale • Nota metodologica
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	Formazione e sviluppo del personale

TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • La Governance • La Sostenibilità come scelta strategica • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • La Governance • Il dialogo con gli stakeholder • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale • Nota metodologica

GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • La Governance • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale 	Per quanto riguarda la composizione degli organi di governo, considerando come tali il CdA, Collegio Sindacale e OdV, si segnala che il 36% è di genere femminile, il 64% di genere maschile; il 36% ha un'età compresa nella fascia > 30 e ≤ 50 anni, mentre il 64% ha più di 50 anni.
--	-------	--	--	---

TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • La Sostenibilità come scelta strategica • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Il comparto di depurazione e fognatura • La qualità dell'acqua potabile • La qualità effettiva e percepita
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Il dialogo con gli stakeholder • Il comparto di depurazione e fognatura • La qualità dell'acqua potabile • La qualità effettiva e percepita • Nota metodologica

GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto di depurazione e fognatura • La qualità dell'acqua potabile
--	-------	--	--

TEMA: SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • La Sostenibilità come scelta strategica • Una pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Ricerca e Sviluppo per il territorio • Processo di formazione partecipativa del Programma degli Interventi ed approvazione del piano tariffario • Il comparto idrico potabile (Focus: Marcio e Peschiera) • Preservare e tutelare la risorsa idrica • La valorizzazione della materia e dell'energia
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • La Sostenibilità come scelta strategica • Una pianificazione che guarda al futuro • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs • Il dialogo con gli stakeholder • Ricerca e sviluppo per il territorio • Processo di formazione partecipativa del Programma degli Interventi ed approvazione del piano tariffario • Il comparto idrico potabile (Focus: Marcio e Peschiera) • Preservare e tutelare la risorsa idrica • La valorizzazione della materia e dell'energia • Nota metodologica

TEMA: INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none"> • Capitolo: Le nostre priorità: impegni ed obiettivi • Ricerca e sviluppo per il territorio • Preservare e tutelare la risorsa idrica • Digitalizzazione dei servizi al cliente
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Capitolo: Le nostre priorità: impegni ed obiettivi • Il dialogo con gli stakeholder • Ricerca e sviluppo per il territorio • Preservare e tutelare la risorsa idrica • La digitalizzazione al servizio del cliente • Nota metodologica

TEMA: Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	<i>Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i>
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	<ul style="list-style-type: none">• <i>Valori e principi</i>• <i>Capitolo: Le nostre priorità: impegni ed obiettivi</i>• <i>Il dialogo con gli stakeholder</i>• <i>Ricerca e sviluppo per il territorio</i>
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none">• <i>Valori e principi</i>• <i>Capitolo: Le nostre priorità: impegni ed obiettivi</i>• <i>Il dialogo con gli stakeholder</i>• <i>Ricerca e sviluppo per il territorio</i>• <i>Nota metodologica</i>

2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACEA ATO 2 SpA

Acea Ato 2 SpA

Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale

Euro 362.834.320,00 interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e Registro delle Imprese di Roma

05848061007

REA di Roma 930803

Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi
dell'art. 2497 bis Acea SpA – CF 05394801004

A cura di

Risk & Compliance, Rapporti con il Territorio
Acea Ato 2 SpA

Team di redazione

Maura Mingarelli, Francesco Saverio Barbaro, Micol Di Segni

Coordinamento **Luisa Merluzzi**

Supporto: Ref Ricerche Srl

bds_ato2@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

K-Change Srl

Per Acea SpA – **Barbara Salmoni, Roberta Rindone**

Coordinamento **Tiziana Flaviani**

Fotografie

Archivio Acea, **Stefano Santia** e **Massimo Di Soccio**

Stampa

Marchesi Grafiche Editoriali SpA

su carta certificata FSC

Finito di stampare: giugno 2021



Acea Ato 2 SpA

Piazzale Ostiense, 2
00154 Roma

GRUPPO.ACEA.IT

