

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024, come accennato, 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.

LIVELLO GOVERNANCE GLI 8 OBIETTIVI

ACEA SI IMPEGNA ALL'ADEGUATA INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL GOVERNO DELL'IMPRESA, ATTRAVERSO:

- la considerazione dei temi materiali ESG nel proprio modello di gestione dei rischi d'impresa; la valutazione dei rischi e degli impatti per la sicurezza e l'ambiente delle proprie attività con l'obiettivo di tenerli sotto controllo e ridurli anche attraverso l'adozione dei sistemi di gestione certificati;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- la valorizzazione degli obiettivi di sostenibilità aziendale nell'ambito dei modelli di performance del management;
- la diffusione della "cultura della sostenibilità", tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- l'integrazione degli aspetti di natura finanziaria con gli obiettivi di sostenibilità e gli aspetti ESG – Environmental, Social, Governance – del Gruppo nella comunicazione e nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia al livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera;
- lo sviluppo di un modello di relazioni industriali evoluto, in grado di dare risposta ai nuovi bisogni sociali e focalizzato sul benessere organizzativo e personale dei dipendenti;
- la gestione sostenibile della catena di fornitura, allineando l'azienda alle best practice in materia di supply management e circular procurement.

LIVELLO OPERATIVO | 5 MACRO-OBIETTIVI

E CON PARTICOLARE ATTENZIONE AI SEGUENTI 5 MACRO-OBIETTIVI
E AI RELATIVI AMBITI D'AZIONE ED OBIETTIVI OPERATIVI^(*)



PROMUOVERE
LA CENTRALITÀ
DEL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
- Migliorare la qualità tecnica dei servizi



VALORIZZARE
LE PERSONE
PER LA CRESCITA
DEL GRUPPO

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
- Definire e promuovere un piano di employer branding

Inclusione e benessere organizzativo

- Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale
- Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione

I **5 macro obiettivi operativi** sono declinati in **15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 125 target al 2024 e relativi KPI**, che consentono di **monitorarne il progressivo raggiungimento**, di seguito riportato. È previsto un

periodico aggiornamento del Piano, ed in particolare del livello operativo, affinché sia garantita la coerenza con l'evoluzione della gestione e degli orientamenti strategici industriali del Gruppo.



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

Riduzione dell'impatto ambientale

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
- Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati

Incrementare la sostenibilità lungo la catena di fornitura

- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Contributo al benessere della collettività

- Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera

Consolidamento delle relazioni con il territorio

- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
- Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo

- Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

- Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"

Innovazione tecnologica e di processo

- Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica *smart city*
- Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto
- Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi

Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

(*) Ciascun obiettivo è declinato in molteplici target e KPI nel Piano di dettaglio a cui si rinvia.



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 1: Miglioramento della comunicazione con i clienti

Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

Garantire l'allineamento tra la struttura del sito internet e le esigenze di comunicazione corporate in termini di efficacia, trasparenza e qualità dei contenuti, riconosciute attraverso posizionamenti di rilievo nelle classifiche di settore.
ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)

Riconoscimenti in analisi/classifiche di settore nell'anno: Si/No = **Si**

Acea è stata inserita nella top 10 del Webranking Italy e nella categoria Silver di .trust di Lundquist, riconoscimento alla qualità della comunicazione digitale di Acea. Il sito racconta l'azienda in modo chiaro e coinvolgente, veicolando i valori del Gruppo attraverso una digital identity ben definita e contenuti che equilibrano informazioni finanziarie e storytelling diretti ai diversi stakeholder. Nel 2020 sono stati realizzati contenuti editoriali per illustrare le iniziative dell'azienda per la comunità e il territorio, anche in merito all'emergenza Covid-19.

Realizzazione di un sito internet dedicato per Areti con contenuti informativi efficaci e utili rivolti agli utenti della distribuzione elettrica (target intermedio al 2021).
ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)

Realizzazione sito: Si/No = **No**

Sono in corso le attività per la realizzazione del nuovo sito internet di Areti.

Consolidamento della presenza sui canali social con aumento della brand awareness attraverso una comunicazione efficace e coinvolgente.
ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)

N. follower canali social anno di rendicontazione > n. follower canali social anno di rendicontazione -1 = **60.733 > 42.619**

Pubblicazione di contenuti declinati per ogni canale social, per valorizzare l'impegno del Gruppo sul territorio anche nel contesto dell'emergenza sanitaria da Covid-19. È stata data evidenza alle iniziative di business, agli eventi e alle sponsorizzazioni tramite piani editoriali dedicati e progetti di influencer marketing.

Incentivare i clienti all'uso dei canali digitali e raggiungere, ogni anno, il 25% della base clienti "consumer" e "micro-business" di Acea Energia che abbia effettuato almeno 1 accesso l'anno all'area riservata.
ACEA ENERGIA

Clienti che hanno effettuato almeno 1 accesso all'area riservata negli ultimi 12 mesi/ base clienti "consumer" e "micro-business" = **371.808/1.038.348, pari al 36% (40% ML e 34% SMT)**

Lanciata a marzo, in concomitanza con la chiusura degli sportelli fisici per l'emergenza sanitaria, la campagna "Restiamo vicini a voi, anche da lontano" per incentivare l'utilizzo dei canali a distanza e dei servizi on line, con benefici per i clienti in termini di autonomia, risparmio di tempo, sicurezza e benefici ambientali.

Realizzare almeno una campagna di comunicazione l'anno rivolta ai clienti sui vantaggi dell'utilizzo dell'app MyAcea e della bolletta web (riduzione impatto produzione bollette cartacee, riduzione tempistiche, riduzione spostamenti, ecc).
ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Communication planning & portfolio management)

Realizzazione campagna di comunicazione: Si/No = **Si**

È stata dedicata una campagna sulla promozione dello sportello digitale di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e sui nuovi servizi di MyAcea.

AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi

Migliorare la qualità commerciale dei servizi

Migliorare la customer journey del cliente misurabile attraverso il Net Promoter Score (NPS) valutato "a caldo" sugli indicatori di cortesia/professionalità e qualità percepita del servizio. Target annuale NPS: indicatore di cortesia/professionalità > 70%; indicatore di qualità percepita del servizio > 50%.
ACEA ENERGIA

NPS indicatore di cortesia/professionalità = **72,1% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 70,6% e ML 73,6%)**

NPS indicatore di qualità percepita del servizio = **51,8% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 54,1% e ML 49,4%)**

Sono stati unificati i canali di contatto in unico call center che gestisce le offerte commerciali, il caring per luce e gas; la revisione dei sistemi Interactive Voice Response – IVR ha semplificato l'accesso ai servizi, abbattendo il TMA (Parametro Arera Tempo Medio di Attraversamento). La Società monitora con cadenza settimanale le performance dei Call Center, agevolando tempestive manovre correttive.

<p>Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione. ACEA ATO 2 e ACEA ATO 5</p>	<p>Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = Acea Ato 2: 3 giorni; Acea Ato 5: n.d. (lo sportello è stato attivato a dicembre 2020)</p>	<p>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.</p>
<p>Migliorare la qualità dei sistemi di misura attraverso la sostituzione di 21.000 contatori l'anno. ACEA ATO 5</p>	<p>N. di contatori sostituiti/n. di contatori da sostituire = 23.700/21.000</p>	<p>Sono stati sostituiti 23.700 contatori, dando priorità ai contatori più vetusti.</p>
<p>Sostituire circa 317.000 contatori per migliorare la qualità dei sistemi di misura. GORI</p>	<p>N. di contatori sostituiti/n. di contatori da sostituire = 54.431/317.000, pari al 17%</p>	<p>È stata effettuata la sostituzione massiva di circa 54.400 contatori.</p>
<p>Miglioramento della gestione degli appuntamenti con il cliente finale per le prestazioni tecnico/commerciali e riduzione del 20% degli appuntamenti non rispettati (dato 2019 appuntamenti non rispettati: 11%), grazie all'introduzione di nuove modalità operative (numero verde unico e servizi aggiuntivi) che facilitano il contatto diretto e personalizzato. ARETI</p>	<p>Appuntamenti non rispettati/ appuntamenti totali anno di rendicontazione < appuntamenti non rispettati/appuntamenti totali anno 2019 = 2.610/24.083, pari al 10,8% < 11,45% del 2019 (riduzione del 5,6%)</p>	<p>Sono stati implementati alcuni servizi per il miglioramento del numero verde unico, lato gestione delle utenze e segnalazione guasti, tra cui la coda dedicata alla segnalazione di "stati di pericolo", il sollecito automatico di segnalazione già inviata, la coda per gli utenti interessati dalle interruzioni programmate. Per la gestione degli appuntamenti è stato attivato un canale outbound per avvisare il cliente su problematiche operative che possono inficiare il rispetto della fascia oraria fissata dall'ARERA.</p>
<p>(segue) Migliorare la qualità tecnica dei servizi</p> <p>Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenerne la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica. ACEA ATO 2 e ACEA ELABORI</p>	<p>Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: Si/No = Si</p> <p>Ottenimento certificazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera) = No</p>	<p>Superato con esito positivo (livello Verified) il preliminary assessment per la Certificazione Envision e pianificate le attività per l'integrazione progettuale sul nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera al fine di perseguire l'ottenimento della Certificazione al livello massimo (Platino). Inoltre, è in fase di avvio la valutazione della carbon footprint dell'opera.</p>
<p>Incrementare la capacità operativa del Gruppo nella realizzazione delle opere (dalla progettazione alla realizzazione), implementando le commesse gestite da Acea Elabori in EPC Contract sino ad importi > 55M€ al 2024, con il conseguente miglioramento della qualità dei lavori (coordinamento centralizzato dell'intero processo, riduzione tempi, ottimizzazione costi, standardizzazione processi). ACEA ELABORI</p>	<p>Ottenimento attestazione SOA per Acea Elabori: Si/No = Si</p> <p>Importo annuo attività di costruzione gestite in EPC Contract (dal 2021)</p>	<p>Nel 2020 Acea Elabori ha ottenuto la Certificazione SOA, ha completato 4 cantieri iniziati nel 2019 e avviato le attività per la gestione di commesse da realizzare nel biennio 2021-2022.</p>
<p>Aumento della capacità depurativa presso 13 Comuni tramite la realizzazione di 8 nuovi depuratori e interventi di potenziamento su 5 esistenti: +6,9 volte circa abitanti equivalenti (AE) trattati rispetto ai dati 2019. ACEA ATO 5</p>	<p>Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target) = 10.300/8.000, pari a +1,3 volte circa gli AE</p>	<p>Realizzato il nuovo depuratore nella frazione di Santa Lucia nel comune di Cervaro (che tratta fino a 500 AE) e potenziato il depuratore nella frazione Fontana Magna in Monte San Giovanni Campano (arrivando ad una potenzialità di 3.300 AE).</p>
<p>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. ACEA ATO 2</p>	<p>Potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target) = 170.171/164.175, pari a +3,7%</p> <p>Depuratori dismessi/centralizzati = 7</p> <p>AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 15.730</p>	<p>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.</p>

Ampliare la capacità depurativa e la copertura del servizio di depurazione tramite 21 interventi sugli impianti (17 di ampliamento della capacità depurativa e 4 di copertura del servizio): +6% di abitanti equivalenti trattati e +6 % utenze coperte dal servizio di depurazione rispetto ai dati 2019 (pari rispettivamente a 314.422 AE trattati e 184.882 utenti coperti dal servizio). AdF	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 % utenze coperte dal servizio di depurazione/% utenze coperte dal servizio di depurazione 2019	È stata avviata la progettazione degli interventi che include la predisposizione di 17 Studi di Fattibilità, 12 indagini geologiche e 9 progetti definitivi per l'avvio dei lavori nel 2021.
Sostituire 40 delle attuali 361 sottostazioni termiche afferenti alla rete del teleriscaldamento (pari all'11%) per una maggiore efficienza del processo ed affidabilità del servizio all'utenza. ACEA PRODUZIONE	N. sottostazioni termiche sostituite/totale sottostazioni al servizio del teleriscaldamento = 30/361, pari all'8%	Effettuata la bonifica di 30 sottocentrali termiche di scambio obsolete, sostituite con altrettanti impianti di tipo preassemblato.
Sostituzione/installazione di 18 valvole sulla rete di distribuzione del teleriscaldamento per eseguire interventi in fuori servizio riducendo l'impatto sulle utenze asservite. ACEA PRODUZIONE	N. valvole sostituite o installate/n. valvole da sostituire o installare = 8/18	Sostituite 8 valvole di intercettazione sulla rete primaria della rete di distribuzione del teleriscaldamento con altre di tipo a sfera con attuatore elettrico.
Ridurre, rispetto ai livelli base 2019, i tempi di risoluzione dei guasti degli impianti di illuminazione pubblica in coerenza con la prioritizzazione zonale definita considerando la rilevanza dell'area (ad es. luoghi di aggregazione): critica -6h; alta -15h; media -19h; bassa -23h. Livelli base rilevati nel 2019 per rilevanza: CRITICA -1g e 12h, ALTA -1g e 7h, MEDIA -1g e 11h e BASSA -1g e 11h. ARETI (Illuminazione Pubblica)	Rilevanza CRITICA = 1g e 12h Rilevanza ALTA = 1g e 8h Rilevanza MEDIA = 1g e 11h Rilevanza BASSA = 1g e 14h	I criteri di prioritizzazione degli interventi sono tutt'ora in corso di implementazione. Al momento i tempi di risoluzione dei guasti sono in linea con quelli consuntivati nel 2019.



MACRO-OBIETTIVO N.2

Valorizzare le persone per la crescita del Gruppo

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

AMBITO DI AZIONE 1: Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano	Realizzare almeno 1 iniziativa formativa l'anno su tematiche di sostenibilità (es. economia circolare, SDG, Green Deal) rivolta al 100% della popolazione aziendale, con l'obiettivo di incrementare ogni anno il numero di persone coinvolte. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. iniziative attivate/ iniziative da attivare all'anno = 1/1 N. dipendenti coinvolti anno di rendicontazione > n. dipendenti coinvolti anno di rendicontazione - 1 = 70 nel primo anno	Avviato un processo strutturato ed organico, con l'individuazione di 20 Ambassador di Sostenibilità del Gruppo Acea e altre 50 persone facenti parte della loro rete satellite, volto a diffondere la cultura della sostenibilità anche tramite progetti ideati dai dipendenti formati e applicabili nelle aree di business.
	Innalzare il livello di digitalizzazione attraverso la realizzazione di almeno 1 campagna l'anno di sensibilizzazione/orientamento delle competenze rivolta al 100% della popolazione aziendale, con l'obiettivo di coinvolgere almeno il 10% dei dipendenti all'anno (circa 500 dipendenti arco Piano). ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. campagne attivate = 1 N. persone coinvolte/ totale persone informate = 6.374/6.374	A valle di una survey di rilevazione delle competenze digitali chiave per il Gruppo (Digital DNA), è stata avviata una campagna sulla Intranet con lo sviluppo di una sezione dedicata in cui sono stati condivisi i risultati analizzati. Sono stati realizzati 9 percorsi formativi, a cui hanno partecipato 606 dipendenti, per innalzare il livello di conoscenza del Gruppo sui temi della trasformazione e dell'evoluzione digitale e per introdurre elementi tecnologici innovativi da applicare ai processi operativi.

<p>(segue) Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano</p>	<p>Sostenere politiche di Active Ageing realizzando almeno 2 iniziative l'anno che stimolino il trasferimento e la valorizzazione delle competenze tra le differenti generazioni presenti in azienda, coinvolgendo ogni anno un numero maggiore di persone rispetto all'anno precedente. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>N. iniziative da attivare/ iniziative attivate = 2/2 N. persone coinvolte anno di rendicontazione > n. persone coinvolte anno di rendicontazione - 1 = 434 nel primo anno</p>	<p>Sono stati realizzati i percorsi Vocational incentrati sulla cultura e l'evoluzione digitale al fine di stimolare la popolazione aziendale con età maggiore. Acea ha partecipato al progetto Management Revolution per diffondere e promuovere l'importanza di agire il proprio ruolo lavorativo con un mindset digitale, condividere un linguaggio comune e avvicinare i colleghi di ogni generazione ai temi della digitalizzazione e delle nuove modalità di lavoro. Sono stati pianificati, per il 2021, percorsi di mentoring per trasferire competenze da persone con più esperienza (mentor) ad allievi (mentee).</p>
--	---	--	---

<p>Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone</p>	<p>Promuovere nei processi di selezione esterna l'utilizzo di strumenti dedicati ad una valutazione strutturata del candidato (test, screening tramite intelligenza artificiale e machine learning, prove virtuali) valorizzando il talento e favorendo l'inclusione. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>N. processi di selezione esterni attivati mediante strumenti dedicati/totale processi di selezione esterni attivati = 238/238</p>	<p>Acea nel corso dell'anno ha revisionato la procedura di selezione del personale ed utilizzato diversi canali e strumenti per la selezione, come la partecipazione a Career Day, le challenge e la selezione virtuale. Sono in corso lo sviluppo e l'implementazione di metodologie automatizzate per ottimizzare le tempistiche e le modalità di gestione processi di selezione.</p>
--	--	---	---

	<p>Progressiva estensione di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO valutata con sistemi di performance management. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>N. risorse con obiettivo di sostenibilità in MBO/totale risorse in MBO = obiettivo composito: 474/474, pari al 100%; obiettivo personale: 237/474, pari al 48%</p>	<p>È stato inserito un obiettivo composito di sostenibilità che prevede 4 parametri su ambiti ESG (perdite idriche, GWh prodotti da fonte rinnovabile, rifiuti trattati dall'area Ambiente e customer satisfaction) applicabile a tutta la popolazione destinataria di MBO. È proseguito il percorso di integrazione di obiettivi di sostenibilità all'interno del più ampio catalogo obiettivi.</p>
--	---	--	--

AMBITO DI AZIONE 2: Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

<p>Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale</p>	<p>Assicurare l'informazione del 100% della popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche aziendali e aumentare il senso di aggregazione e di appartenenza al Gruppo, realizzando almeno 6 iniziative/anno. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Media Relation e Comunicazione Interna)</p>	<p>% popolazione aziendale raggiunta dall'informazione = 100% N. iniziative realizzate nell'anno/n. iniziative da realizzare = 8/6</p>	<p>Nell'anno sono state realizzate iniziative di comunicazione interna su <i>pillars</i> e temi integrati al Piano Industriale e al Piano di Sostenibilità come l'innovazione, la sicurezza con un focus sul coronavirus, la prevenzione della salute e del benessere dei dipendenti, il welfare, la diffusione dei valori del <i>Codice Etico</i>. Altre iniziative sono state rimandate per via della situazione pandemica mentre è stato possibile consegnare le strenne di Natale ai dipendenti.</p>
--	---	---	--

(segue)
Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale

Accrescere il senso di appartenenza aziendale realizzando almeno 2 iniziative l'anno con impatto sociale sul territorio che coinvolgano i dipendenti del Gruppo interessati e informando il 100% dei dipendenti su tali iniziative.
 ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)

N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = **2**

Realizzati i progetti "IdeAzione", su competenze trasversali e orientamento (92 studenti coinvolti e 2.392 ore erogate), e "Inspirational Talks Role Model", il programma di promozione dei percorsi formativi STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) tra le studentesse di scuole medie e superiori. Quest'ultimo è stato realizzato con il supporto di oltre 100 professioniste, di cui 4 del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile.

Definire e promuovere un piano di employer branding

Attivare almeno una iniziativa l'anno, individuata attraverso indagini interne e volta a rafforzare l'employer brand identity, che coinvolga il 100% della popolazione aziendale.
 ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)

Realizzazione di indagini interne: Si/No = **Si**

N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = **1/1**

N. dipendenti che hanno risposto alle indagini e/o aderito alle iniziative/ n. dipendenti coinvolti = **6.374/6.374**

A seguito di una rilevazione interna dei fabbisogni, successivi all'innalzamento significativo delle persone coinvolte nello smart working per via della pandemia, sono stati realizzati corsi di formazione per supportare smart worker e smart manager e condividere un nuovo approccio al lavoro, più smart e più responsabile per i collaboratori e, più evoluto per i manager, basato sui principi della digital leadership in grado di creare un clima di fiducia e responsabilizzazione.

AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo

Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale

Progettare e sviluppare un percorso formativo legato al benessere organizzativo, volto anche a mitigare eventuali effetti da stress lavoro correlato (D. Lgs. 81/01), rivolto ad un campione significativo di dipendenti di Acea SpA, pari a circa il 10% della popolazione aziendale di Acea SpA.
 Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)

Progettazione percorso formativo: Si/No = **Si**

N. dipendenti formati/ totale dipendenti (perimetro target Acea SpA)

È stato progettato il percorso formativo legato al benessere professionale e individuale a mitigazione degli effetti da valutazione sullo stress lavoro-correlato e in risposta alla necessità di mantenere e rafforzare i livelli di soddisfazione e benessere messi a rischio dal sovraccarico emotivo, fisico e psicologico causato dalla situazione emergenza da Covid-19.

Coinvolgere tutta la popolazione aziendale in almeno 2 iniziative informative, anche prevedendo periodici follow up (survey) e/o campagne di prevenzione volte a promuovere la prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psicofisico.
 Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)

N. azioni di informazione con periodici follow up (survey) e/o campagne di prevenzione realizzate/n. azioni di informazione e/o campagne di prevenzione da realizzare = **7/2**

N. dipendenti aderenti /totale popolazione aziendale = **4.031^(*)/6.374**

(*) il dato indica i partecipanti ed include dipendenti che hanno aderito a più iniziative

Sono state realizzate diverse iniziative, tra le quali screening dermatologici, endocrinologici, senologici, a cui hanno aderito circa 400 dipendenti; il programma per promuovere stili di vita e alimentari corretti, che ha coinvolto altrettante risorse; un supporto psicologico collettivo e individuale. Inoltre, è stata lanciata una survey sulle misure organizzative intraprese riguardanti lo smart working e le iniziative di welfare aziendale a cui hanno risposto circa 2.800 dipendenti.

(segue) Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	Migliorare i servizi welfare in ambito di assistenza sanitaria e previdenza complementare e sviluppare almeno 2 campagne di informazione l'anno rivolte al 100% dei dipendenti per incrementare la conoscenza dei servizi offerti dall'azienda. Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)	N. campagne di informazione realizzate/n. campagne di informazione da realizzare = 2/2 N. dipendenti aderenti ai servizi welfare/popolazione aziendale = 889 ^{*)} / 6.374 *) il dato indica i partecipanti ed include dipendenti che hanno aderito a più iniziative	Sono state svolte due campagne informative, una sull'importanza della previdenza integrativa nell'ambito del piano welfare, e l'altra sui servizi di telemedicina e check up medici offerti dal CRA di Acea.
	Migliorare la conciliazione vita-lavoro dei genitori e dei care giver promuovendo 3 iniziative l'anno a supporto di dipendenti con figli e genitori anziani. Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)	N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = 2/3	Sono state attivate le iniziative "My Family Club Acea" e "Back to School", laboratori interdisciplinari con numerose attività ad alto valore educativo per i ragazzi.
Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione	Informare il 100% dei dipendenti su 2 iniziative/anno volte ad accrescere la consapevolezza sulle tematiche della diversity e inclusion. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. dipendenti informati/n. dipendenti informati = 6.374/6.374 N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = 2/1	Acea ha sostenuto il Premio Fondazione Marisa Bellisario che ha previsto l'assegnazione della Mela D'Oro ad una laureata in ingegneria informatica e ha partecipazione al Patto Utilitalia "La Diversità fa la Differenza", che stabilisce i principi del Diversity Management, includendo le diversità di genere, età, cultura e abilità. Le iniziative sono state comunicate tramite social e sito internet.
	Progettare e sviluppare un'azione formativa composta da approfondimenti su temi specifici correlati alla diversity che in fase di avvio coinvolgerà circa 80 risorse. Lo scopo del progetto è quello di condividere conoscenze finalizzate alla crescita culturale delle risorse. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	Progettazione azione formativa: Si/No N. dipendenti coinvolti progetto formativo/n. dipendenti da coinvolgere (perimetro target)	Nessuna azione nell'anno.
	Garantire un presidio per il processo di inserimento e reinserimento aziendale di risorse sensibili con disabilità congenita e acquisita. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	Casi gestiti dal presidio disabilità: Si/No = Si	Nell'anno è stato attivo il presidio per la tutela e la valorizzazione delle risorse sensibili.



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

Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Acquisizione/realizzazione di impianti fotovoltaici per un totale di 747 MW di potenza installata con conseguente riduzione attesa dell'indice di intensità delle emissioni degli impianti gestiti da Acea Produzione sino a 40 gCO ₂ /kWh (-55% rispetto agli 89 gCO ₂ /kWh del 2019). ACEA PRODUZIONE	MW installati/MW da installare = 52 MW gCO ₂ /kWh prodotto (e riduzione percentuale rispetto al 2019) = 88 gCO₂/kWh (- 1%)	Acquisiti 16 MW di impianti fotovoltaici, arrivando a 52 MW di potenza installata, che hanno permesso una lieve flessione dell'indice di intensità delle emissioni di Acea Produzione e un risparmio di circa 40.000 tonnellate di CO ₂ .
	Ridurre il consumo di energia (elettrica e gas) della Sede aziendale centrale e di altre sedi attraverso interventi di efficientamento energetico con un risparmio previsto di oltre 900 MWh (232 MWh per la sede centrale e 700 MWh per il Data Center) rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 3.320 MWh/a per la sede centrale e 4.115 MWh/a per il Data Center) e, per la sede centrale, di 13.800 Sm ³ rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 118.500 Sm ³ /a). ACEA SpA (Energy Manager)	MWh ante operam – MWh post operam = 7.435 – 6.365 = 1.069 Mwh/a risparmiati ^{*)} Sm ³ ante operam – Sm ³ post operam = 118.500 – 118.358 = 142 Sm³/a risparmiati *) i risultati sono fortemente influenzati dalla situazione emergenziale	Completati i lavori di rifacimento del sistema di condizionamento del ballatoio della Sede aziendale centrale e la sostituzione dei corpi luminanti con altri a LED per una parte della stessa sede. Realizzate modifica e compartimentazione del sistema di condizionamento della sede CEDET (Data Center). I lavori programmati per la riduzione dei consumi di metano sono slittati a causa dell'emergenza sanitaria.

<p>Realizzare interventi di riduzione delle perdite di energia su rete (cambio tensione, trasformatori a perdite ridotte, ecc.) ed altri interventi di efficientamento che consentiranno di ottenere un risparmio energetico di circa 18.000 MWh, la riduzione di circa 6.500 tonnellate di emissioni di CO₂ ed un risparmio di 3.400 TEP nell'arco Piano. ARETI</p>	<p>MWh risparmiati/ MWh netti distribuiti = 1.150 MWh risparmiati/9.070.470 MWh netti distribuiti ^(*) t di CO₂ non emesse = 414 ^(**) TEP risparmiati = 215 ^(*) dati stimati ^(**) calcolo effettuato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella definizione del target</p>	<p>I principali interventi di efficientamento energetico realizzati nel 2020 hanno riguardato l'installazione di 277 trasformatori a bassissime perdite e il riclassamento da 8,4 a 20 kV per circa 57 km di rete.</p>
<p>Riduzione di circa 200 tonnellate di emissioni di CO₂ tramite il rinnovamento del parco automezzi con l'introduzione di macchine elettriche. ARETI</p>	<p>t di CO₂ non emesse = 5,2 ^(*) ^(*) valore al netto dell'energia consumata, calcolato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella definizione del target</p>	<p>Realizzata l'infrastruttura di ricarica elettrica presso 4 sedi operative per alimentare 100 mezzi acquistati nell'anno; di questi, 20 sono stati messi in circolazione e assegnati al personale operativo h24.</p>
<p>Incremento della resilienza del sistema elettrico tramite interventi di manutenzione/sviluppo della rete con una conseguente riduzione dell'indice di rischio intervento (IRI) del 40% e il coinvolgimento di circa 2.600 cabine secondarie al 2022. ARETI</p>	<p>N. CS coinvolte negli interventi = 635 Variazione percentuale annua dell'IRI (valore post-intervento/valore pre-intervento) = 25%</p>	<p>Completati 52 interventi per migliorare la resilienza della rete che hanno interessato 7 linee per il fattore critico allagamenti e 45 linee per il fattore critico ondate di calore, per un totale di 635 CS coinvolte. Gli interventi hanno determinato la riduzione dell'Indice di Rischio del 25%.</p>
<p>(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p> <p>Sviluppare presso 3 impianti di compostaggio la cogenerazione da biogas (14.600 MWh di energia prodotta da biogas/anno), con conseguente incremento di energia verde prodotta, e convertire l'impianto di Aprilia per la produzione di biometano. ACEA AMBIENTE</p>	<p>MWh/anno da fonte rinnovabile biogas = 26.912 MWh Conversione Impianto Aprilia: Si/No = No</p>	<p>Gli impianti di Orvieto, Monterotondo Marittimo e Aprilia, quest'ultimo in fase di collaudo, hanno prodotto complessivamente circa 27 GWh di energia elettrica da biogas. Per l'impianto di Aprilia è stato avviato lo studio di fattibilità per l'upgrading finalizzato alla produzione di biometano.</p>
<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 Marcio e del Peschiera: 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. ACEA ATO 2</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 Definito 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 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. ACEA ATO 2</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 quali-quantitativo 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. ACEA ATO 2</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>

(segue)
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)

<p>Definire un Piano annuale di approvvigionamento idrico a copertura di 10 Comuni (pari al 48% degli abitanti serviti) che includa previsioni climatiche e di sviluppo territoriale al fine di identificare più puntualmente i fabbisogni e migliorare il servizio: differenza massima tra il volume effettivamente erogato e quello previsto da modello minore del 30%. AdF</p>	<p>N. Comuni coperti da Piano di approvvigionamento idrico % abitanti serviti coperti da Piano di approvvigionamento idrico/ abitanti serviti Acqua erogata nei Comuni in perimetro Piano (Mm³)/ fabbisogni identificati grazie ai modelli previsionali (Mm³)</p>	<p>Nell'anno è stato formalmente costituito un GdL interno dedicato alla realizzazione del modello previsionale per il Piano di approvvigionamento idrico.</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. ACEA ATO 2</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). ACEA ATO 2</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>
<p>Riduzione complessiva del 2% dei consumi totali di energia elettrica di Acea Ato 5 (dato 2019: 77.707 MWh) tramite l'efficientamento di 10 impianti afferenti alla rete idrica e 1 alla rete di depurazione. ACEA ATO 5</p>	<p>kWh risparmiati anno di rendicontazione/consumi 2019 = - circa 156.000 /77.707.000, pari a -0,2%</p>	<p>Sono state realizzate opere di efficientamento come l'installazione di inverter e il revamping delle pompe presso 3 campi pozzi (Palambara Cassino, Posta Fibreno e Mola dei Frati).</p>
<p>Accrescere la consapevolezza dei clienti sulla sostenibilità del consumo di energia elettrica attraverso iniziative specifiche volte a promuovere ed incrementare l'acquisto di energia "verde". ACEA ENERGIA</p>	<p>Attività di sensibilizzazione: Si/No = No MWh di energia verde venduta a clienti del mercato libero (anno rendicontazione) > MWh di energia verde venduta ai clienti del mercato libero (anno precedente) = 1.363.000 > 1.133.000 con un incremento del 20%^(*) (*) il dato del 2019 è stato rettificato a seguito del consolidamento dei dati; il dato del 2020 è stimato</p>	<p>Non sono state ancora lanciate specifiche campagne rivolte a clienti domestici e PMI per incentivare l'acquisto di energia verde. L'offerta Acea Viva, che fornisce energia "verde" G.O., continua a riscuotere successo portando ad un aumento dell'energia elettrica verde venduta ai clienti finali.</p>
<p>Ridurre il consumo di fonti energetiche primarie da parte dei clienti business, mediante la realizzazione di impianti di produzione combinata di energia elettrica e termica, per una potenza elettrica complessiva di 6 MW ed un risparmio previsto di circa 1.500 TEP/anno. ECOGENA</p>	<p>MW installati TEP risparmiati</p>	<p>È stata avviata l'acquisizione di impianti per una potenzialità complessiva di 6 MW.</p>

	<p>Mantenere l'approvvigionamento integrale con energia "verde" dei fabbisogni di energia elettrica per i consumi interni delle principali Società del Gruppo, pari a circa 400.000 MWh/anno e oltre 140.000 tonnellate di CO₂/anno evitate. ACEA ENERGIA e ACEA ENERGY MANAGEMENT</p>	<p>MWh (consumi interni) approvvigionati con energia verde = 424.760 MWh ^(*) tCO₂ evitate = 152.914 ^(**) (*) dati stimati (**) il calcolo è stato effettuato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella definizione del target</p>	<p>Le principali Società del Gruppo si sono approvvigionate, per i loro consumi, di energia "verde" G.O., per un totale di circa 425 GWh (equivalente a circa 153 mila tonnellate di CO₂ evitate).</p>
<p>(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p>	<p>Realizzare interventi di efficientamento energetico presso il sollevamento idrico "Saltatoi" (il secondo impianto più energivoro del comparto idrico di AdF) con l'obiettivo di ridurre il consumo specifico di energia elettrica del 30% rispetto ai consumi ante operam (pari a 1,92 kWh/m³ nel 2019). AdF</p>	<p>Consumo kWh/m³ anno di rendicontazione/consumo kWh/m³ ante operam</p>	<p>Svolte le attività preparatorie all'avvio dei lavori.</p>
	<p>Progettazione di una rete di monitoraggio quali-quantitativo dei principali acquiferi del territorio, realizzazione della analisi idrogeologica, misure e modellazione fisica sugli stessi ed installazione di 5 misuratori di portata, finalizzati alla gestione sostenibile della risorsa e ad una migliore previsione del deficit da variazioni climatiche. GORI</p>	<p>% di avanzamento progettazione rete = 100% % di avanzamento realizzazione di analisi idrogeologica, misure e modellazione fisica acquiferi = 10% N. misuratori di portata installati/n. misuratori portata da installare = 3/5</p>	<p>È stata progettata la rete per il monitoraggio dei più importanti acquiferi del territorio e sono stati installati i primi 3 piezometri per la misurazione dei livelli di falda a monte e a valle delle opere di captazione; le rilevazioni dei misuratori saranno utilizzate nelle analisi idrogeologiche e di modellazione, che verranno svolte con il supporto del Dipartimento di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse dell'Università degli studi di Napoli Federico II.</p>
<p>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</p>	<p>Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 306 Mm³ volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici. ACEA ATO 2</p>	<p>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</p>	<p>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 m³ nell'anno.</p>
	<p>Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 29,5% rispetto al 2019 (dato 2019: 92,8 Mm³ volumi persi). ACEA ATO 5</p>	<p>Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019 = 12%, arrivando a 81,9 Mm³ di volumi persi ^(*) (*) dati stimati</p>	<p>Per ridurre le perdite idriche Acea Ato 5 ha intensificato i controlli sulla rete e portato avanti le attività di distrettualizzazione: sono state ispezionate 245 km di infrastruttura idrica e alla fine del 2020 risultano distrettualizzate le reti afferenti a 26 comuni.</p>
<p>Riduzione dei volumi persi di risorsa idrica del 26% circa rispetto al 2019 (dato 2019: 27,4 Mm³ volumi persi) attraverso interventi di distrettualizzazione e ricerca sistematica delle perdite idriche. AdF</p>	<p>% riduzione = 5%, arrivando a 26,0 Mm³ di volumi persi ^(*) (*) dati stimati</p>	<p>Nell'anno sono stati realizzati interventi su oltre 280 km di rete per la creazione di nuovi distretti idrici telecontrollati (51 siti) e sono stati installati misuratori per l'individuazione delle perdite idriche. Attiva anche la ricerca perdite sistematica tramite l'ispezione di circa 2.800 km di rete.</p>	
<p>Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 20% rispetto al 2019 (dato 2019: 10 Mm³ volumi persi) GESESA</p>	<p>Riduzione % volumi persi di risorsa idrica</p>	<p>Nel 2020 sono proseguite le attività di distrettualizzazione della rete, installati misuratori di portata sulle fonti di approvvigionamento e realizzati specifici interventi di bonifica della rete, senza registrare ancora sensibili riduzioni delle perdite idriche.</p>	

	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 33% rispetto al 2019 (dato 2019: 101,0 Mm ³ volumi persi) anche attraverso la sostituzione di 148 km di condotte fatiscenti. GORI	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica = 5% , arrivando a 96,3 Mm³ di volumi persi km di condotte sostituite/ km di condotte da sostituire = 49/148	È stata condotta la ricerca perdite su circa 1.600 km di rete, bonificati 49 km, effettuati 92 interventi di distrettualizzazione e installate 41 valvole di misurazione e di pressione.
	Realizzazione di un impianto di cogenerazione presso il depuratore di San Giovanni di Grosseto per la produzione di energia elettrica e termica da biogas a copertura dei consumi interni: circa 2.080 MWh _e di energia elettrica e 346 kWh _t di energia termica annue prodotte per un totale di 1.367 t CO ₂ evitate all'anno. AdF	Realizzazione Impianto: Sì/No kWh _e energia elettrica prodotta e consumata in loco kWh _t energia termica prodotta e consumata in loco tCO ₂ evitate	Nell'anno è stata avviata la fase progettuale ed autorizzativa alla realizzazione dell'impianto.
	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 8 Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati. ACEA ATO 2	Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati	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.
(segue) Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	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. ACEA ATO 2	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.
	Aumentare fino a 2.900.000 t (pari a circa il 120% in più rispetto ai dati 2019) la capacità complessiva di trattamento rifiuti. ACEA AMBIENTE	t capacità complessiva anno di rendicontazione/t capacità complessiva attesa al 2024 = 1.905.360/2.900.000, pari al 66% t complessive rifiuti trattate/t complessive rifiuti trattate (dato 2019) = 1.449.110/1.145.526 ^(*), pari al 27% in più ^(*) dato da area di consolidamento, al netto dei rifiuti in uscita	Acquisiti 4 impianti per il recupero e il riciclo di materiali e proseguiti i progetti per la realizzazione di nuovi siti e lo sviluppo di impianti esistenti per incrementare la capacità di trattamento.
	Agevolare il processo di economia circolare e rafforzare la filiera del Waste-to-Material grazie al recupero delle materie prime seconde dai rifiuti in ingresso degli impianti dedicati. Target al 2024: 88% MPS recuperate. ACEA AMBIENTE	t MPS recuperate/t rifiuti in ingresso = 156.620/184.182, pari all'85%	Gli impianti dell'area ambiente DEMAP, Ferrocarr, Cavallari e Multigreen hanno permesso di recuperare circa l'85% dei rifiuti conferiti (tra cui carta e cartone, plastica, vetro, legno, rottami ferrosi e non, alluminio, pneumatici).
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiata). ACEA ATO 2	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.

<p>Incrementare l'adozione di bollette web arrivando a circa 50.000 utenti che hanno scelto l'opzione bolletta digitale (oltre il 250% in più rispetto ai dati 2019, pari a 14.218) con un risparmio atteso di carta per circa 9 t/anno. ACEA ATO 5</p>	<p>N. bollette web attive = 34.654 t carta annue risparmiate = 4,2</p>	<p>Sono state realizzate campagne di promozione dei servizi digitali ed è stato rielaborato il layout della bolletta prevedendo una riduzione delle pagine da stampare per gli utenti che non hanno aderito all'opzione bolletta web.</p>
<p>Promuovere la digitalizzazione dei processi e sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali con l'obiettivo di incrementare, rispetto al 2019, del 229% il numero delle utenze con bolletta web: circa 368.000 bollette digitali (pari a circa 11,04 t/anno di carta risparmiate) relative a 92.000 utenze. AdF</p>	<p>N. utenze con bolletta web/n. utenze con bolletta web attiva 2019 = 76.759/28.192, pari al 172% in più N. utenti con bolletta web attiva = 76.759 t carta annue risparmiate = 9,9</p>	<p>Nel 2020 è stata lanciata la campagna di comunicazione "AdF Digital" con la quale si invitavano i clienti ad aderire alla bolletta web. Il risultato è stato raggiunto anche grazie alle disposizioni della delibera ARERA 60/2020 che ha consentito ai Gestori del servizio di inviare le bollette in formato elettronico.</p>
<p>Incrementare il numero delle bollette web fino al 25% delle utenze totali (dato 2019, 57.142 utenze totali), per un risparmio di carta pari a circa 3 t. GESESA</p>	<p>N. bollette web attive = 7.690, pari al 13% delle utenze t carta annue risparmiate = 0,5</p>	<p>Nell'anno è stato incentivato il passaggio alla bolletta web tramite una campagna di comunicazione via mail.</p>
<p>(segue) Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</p> <p>Incrementare l'adozione di bollette web: circa 150.000 utenti con bolletta digitale (oltre il 150% in più rispetto al dato 2019 di 58.500 utenti) pari a circa 21 t di carta annue risparmiate. GORI</p>	<p>N. bollette web attive = 114.649 t carta annue risparmiate = 10,6</p>	<p>Sono state realizzate le campagne "Un click solidale" ed "Un click per il Sarno" al fine di incrementare l'utilizzo dei servizi digitali e della bolletta web. La Società ha incentivato l'attivazione del servizio bolletta web abbinando ad essa donazioni al reparto di terapia intensiva dell'ospedale Domenico Cotugno di Napoli e all'associazione ambientalista Marevivo Onlus per la salvaguardia del fiume Sarno.</p>
<p>Incrementare l'adozione bollette web: 400.000 utenti con l'opzione bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiate). ACEA ENERGIA</p>	<p>N. forniture attive con opzione bolletta web = 344.946 (184.726 ML e 160.220 MST) t carta annue risparmiate = 50,7</p>	<p>Acea Energia ha effettuato specifiche campagne DEM (Direct Email Marketing) con cadenza bimestrale per incentivare i clienti al passaggio alla bolletta web e promosso il riconoscimento di un contributo economico per quelli che hanno aderito all'iniziativa.</p>
<p>Incrementare la digitalizzazione dei processi ed in particolare nei rapporti commerciali del mercato libero: 80% dei contratti digitalizzati, pari a 14 t/anno carta risparmiata. ACEA ENERGIA</p>	<p>% di contratti digitalizzati = 43% t di carta risparmiata = 9,7</p>	<p>È aumentata la percentuale di contratti digitalizzati sino al 43% (era il 40% nel 2019) consentendo un risparmio di circa 10 tonnellate di carta.</p>
<p>Rimozione di 200 tralicci grazie all'ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta tensione. ARETI</p>	<p>N. tralicci rimossi/n. tralicci da rimuovere = 22/200</p>	<p>Demoliti 22 sostegni di alta tensione, 12 sulla linea Flaminia-Smistamento Est e altri 10 sulla Collatina-Tiburtino O.</p>
<p>Incremento dell'efficienza depurativa del 6,2%, in termini di abbattimento di BOD₅, su 7 impianti di depurazione in adeguamento (efficienza di depurazione BOD₅ al 2019 pari all'86,7%). ACEA ATO 5</p>	<p>$[(BOD_{5in} - BOD_{5out} / BOD_{5in}) \text{ anno di rendicontazione} - (BOD_{5in} - BOD_{5out} / BOD_{5in}) \text{ anno di rendicontazione } - 1] * 100 = [(300 - 37) / 300 - (300 - 40) / 300] * 100 = 0,95\%$</p>	<p>Terminati i lavori sul depuratore di Pofi nel territorio di Frosinone.</p>

(segue)
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale

Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati

<p>Incremento dell'efficienza depurativa del 4% rispetto al valore 2019 (anno di acquisizione impianti di depurazione > 100.000 di abitanti equivalenti trattati) in termini di abbattimento di SST su tutti gli impianti gestiti (dato 2019 pari all'85%). GORI</p>	<p>(SST_{in} - SST_{out}/SST_{in}) *100</p>	<p>Le attività di manutenzione straordinaria 2020 hanno avuto un forte rallentamento a causa dell'emergenza sanitaria e pertanto non sono stati riscontrati miglioramenti nell'efficienza depurativa.</p>
<p>Ridurre gli scarti dei processi di termovalorizzazione (impianti di Terni e San Vittore del Lazio) realizzando un impianto di trattamento e recupero delle ceneri che permetterà di recuperare il 100% delle ceneri prodotte. ACEA AMBIENTE</p>	<p>Realizzazione impianto: Sì/ No = No t ceneri recuperate/t ceneri prodotte</p>	<p>È stata predisposta la documentazione funzionale alla presentazione di un'istanza di impianto pilota sperimentale di trattamento e recupero delle ceneri.</p>
<p>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. ACEA ATO 2</p>	<p>% di riduzione</p>	<p>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.</p>
<p>Progettazione e installazione, a valle di uno studio di fattibilità, di un essiccatore di fanghi presso un impianto di depurazione, al fine di ridurre del 75% (rispetto ai volumi 2019, pari a 11.352 tonnellate) la quantità di fango disidratato/essiccato prodotto dai depuratori gestiti da Acea Ato 5. ACEA ATO 5</p>	<p>Avanzamento progettazione (0-100%) = 30% Avanzamento realizzazione (0-100%) % di riduzione</p>	<p>È in corso la fase di progettazione dell'essiccatore.</p>
<p>Riduzione del 40% (rispetto ai volumi 2019, pari a 8.975 tonnellate) della quantità annua di fango smaltita dai depuratori gestiti da AdF mediante la realizzazione dell'impianto di centralizzazione fanghi presso San Giovanni in Grosseto. AdF</p>	<p>Realizzazione impianto: Sì/ No = No % riduzione</p>	<p>Completata la demolizione e lo smaltimento dei digestori esistenti presso il depuratore di San Giovanni e avviate le opere per la realizzazione del nuovo comparto di ricezione/conferimento fanghi e dell'impianto di trattamento a idrolisi.</p>
<p>Riduzione di 240 t di fanghi non disidratati, pari al 35% dei volumi registrati nel 2019 (700 t), grazie all'utilizzo di centrifughe per la disidratazione dei fanghi. GESESA</p>	<p>Riduzione % di fanghi non disidratati = -15%</p>	<p>È stata installata una centrifuga per la disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Ponte delle Tavole del Comune di Benevento.</p>
<p>Ottenere e mantenere le certificazioni ISO 14001 per le società con impatti ambientali in perimetro DNF (2019). Ottenere e mantenere le certificazioni ISO 50001 per le società energivore (>10.000 TEP equivalenti) in perimetro DNF (2019). ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione)</p>	<p>società certificate ISO 14001/società in perimetro = 11/12 società certificate ISO 50001/società energivore in perimetro = 7/7</p>	<p>Le Società già certificate hanno superato le verifiche per il mantenimento dei sistemi di certificazione in essere e per il passaggio all'edizione più recente del sistema di gestione dell'energia. Acea Energia ed Ecogena hanno ottenuto per la prima volta la certificazione, rispettivamente, per il sistema di gestione ambientale e per quello energetico.</p>

AMBITO DI AZIONE 2: Incentivare la sostenibilità lungo la catena di fornitura

	<p>Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti (20 punti per Acea Ato 5) di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI</p>	<p>Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito*importo posto a base di gara/importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi = Acea Ato 2: 22; Areti: 21; Acea Ato 5: 28</p>	<p>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.</p>
	<p>Garantire l'autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), ove pertinenti, del 100% dei fornitori iscritti ai sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori. ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA</p>	<p>N. fornitori autovalutati QASER/totale fornitori qualificati sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori = 363/363</p>	<p>Il 100% dei fornitori iscritti nell'anno ai sistemi di qualifica afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori, pari all'83% del totale fornitori qualificati nell'anno, ha compilato un questionario di autovalutazione su qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER).</p>
<p>Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti</p>	<p>Diffusione di buone pratiche in tema di acquisti green tramite l'inserimento di criteri di sostenibilità ambientale nelle Specifiche Tecniche validate dalla Funzione A&L e utilizzate per l'acquisto di materiali dalle Società del Gruppo gestite centralmente. ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA</p>	<p>N. specifiche tecniche validate con criteri di sostenibilità/n. Specifiche Tecniche validate = 21/22</p>	<p>Validate 22 Specifiche Tecniche per materiali riguardanti gli approvvigionamenti delle Società del Gruppo; in 21 di queste sono stati inseriti criteri sostenibili (ad esempio riciclo, riutilizzo, indice di riparabilità).</p>
	<p>Implementare il modello di Vendor Rating sul nuovo portale gare del Gruppo che coinvolgerà circa 1.000 fornitori in arco Piano, integrandolo con la dimensione Sostenibilità; una quota parte dei fornitori, inoltre, sarà valutata e monitorata sulle prestazioni ambientali (progetto Ecovadis). ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA</p>	<p>Implementazione modello Vendor Rating: Si/No = No N. fornitori valutati tramite vendor rating/n. fornitori in perimetro target N. fornitori coinvolti nel progetto Ecovadis/n. fornitori valutati tramite Vendor Rating</p>	<p>È stato implementato il nuovo portale acquisti del Gruppo Acea che permette la gestione integrata delle gare, dell'anagrafica e della qualifica fornitori, propedeutico alla realizzazione del Vendor Rating.</p>
	<p>Applicazione di criteri premianti di sostenibilità (salute e sicurezza, energia ed ambiente, dove applicabili) nell'80% dei bandi di gara e contratti per Lavori, Beni e Servizi, assegnati con offerta economicamente più vantaggiosa. ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA</p>	<p>N. bandi di gara e contratti con criteri premianti di sostenibilità/n. bandi di gara e contratti aggiudicati con offerta economicamente più vantaggiosa = 57/102, pari al 56%</p>	<p>Il 56% delle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa è stato aggiudicato mediante criteri premianti di sostenibilità quali, ad esempio, la formazione aggiuntiva in tema sicurezza del personale, l'utilizzo di automezzi a basse emissioni, la sostenibilità dei materiali impiegati.</p>

AMBITO DI AZIONE 3: Contributo al benessere della collettività

<p>Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera</p>	<p>Consolidamento e miglioramento delle relazioni con il territorio attraverso la realizzazione di un museo dedicato ad Acea e l'organizzazione di almeno 5 eventi culturali/iniziative di comunicazione l'anno legati al core business che prevedano anche la valorizzazione di siti industriali e impianti delle Società del Gruppo. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Archivio Storico, Communication planning & portfolio management, Event Management)</p>	<p>Realizzazione Museo Acea: Si/No = No</p> <p>N. eventi realizzati = 5</p> <p>N. siti industriali/impianti valorizzati = 5</p>	<p>Sono state pianificate le attività per la realizzazione del museo (tra cui il censimento, la metadattazione e la digitalizzazione del materiale storico bibliotecario). Sono state svolte 3 visite agli impianti, per un totale di 54 persone accolte, prima della chiusura per via dell'emergenza sanitaria. È stato possibile, nel corso del mese di luglio, realizzare un evento di inaugurazione per la riqualificazione del sito del Peschiera e la messa in funzione della nuova sala polifunzionale realizzata all'interno del Mausoleo ai Caduti.</p>
--	---	--	--

AMBITO DI AZIONE 4: Consolidamento delle relazioni con il territorio

<p>Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali</p>	<p>Sostegno o gestione di almeno 10 iniziative l'anno di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale (prevenzione oncologica, diritti donne, valorizzazione della diversità) o di rilievo socio-ambientale (inclusa la promozione dello sport). ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY</p>	<p>N. di iniziative sostenute e/o gestite = 14/10</p>	<p>Tra le numerose sponsorizzazioni si citano, solo a titolo esemplificativo, i contributi di solidarietà legati all'emergenza da Covid-19 a supporto di situazioni di disagio sociale, quali acquisti di presidi sanitari, DPI e distribuzione alimenti, le partecipazioni (sponsorizzazioni tecniche) alla Giornata mondiale contro la violenza sulle donne e alla Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia e il sostegno al centro anti violenza Help line del Gay Center. Si segnala che gli eventi pubblici hanno avuto un arresto a causa della situazione emergenziale. Tra le sponsorizzazioni tecniche si citano anche le proiezioni del Tricolore sui palazzi istituzionali da marzo a ottobre.</p>
	<p>Progettare e implementare campagne di sensibilizzazione rivolte agli alunni delle scuole dell'obbligo presenti nei territori dove operano le Società del Gruppo sull'utilizzo responsabile delle risorse naturali (almeno 10.000 studenti l'anno). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Event Management)</p>	<p>N. studenti coinvolti l'anno/n. studenti da coinvolgere = circa 4.000</p>	<p>L'edizione di Acea scuola 2020, incentrata sulla tutela della risorsa idrica, è stata realizzata interamente online in tre eventi virtuali, fruibili da tutto il territorio nazionale; l'Educational è stato successivamente messo a disposizione degli Istituti Scolastici di Roma e dell'Area Metropolitana.</p>
	<p>Realizzare almeno 1 campagna l'anno o iniziative di sensibilizzazione sui temi del risparmio idrico, energetico e di tutela ambientale rivolte alla collettività. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Communication planning & portfolio management) e Società del Gruppo</p>	<p>N. campagne o iniziative realizzate nell'anno = 1</p>	<p>Nell'anno è andata on air su stampa, affissione e digital una campagna dedicata al risparmio idrico denominata "Preserviamo il Futuro".</p>

Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso

Realizzare il progetto “Stakeholder engagement del Gruppo Acea” (mappatura stakeholder, metodologie e strumenti operativi) finalizzato a migliorare l’integrazione dello stakeholder engagement nei processi e nelle attività di business e a diffondere la cultura sullo stakeholder engagement organizzando almeno 1 iniziativa l’anno, anche a supporto delle Società/Aree nel coinvolgimento degli stakeholder rilevanti.
ACEA SpA - AFFARI LEGALI, SOCIETARI E SERVIZI CORPORATE (Relazioni con gli stakeholder in collaborazione con le principali società operative)

Stato mappatura stakeholder nel Gruppo (0/100%) = **80**

Definizione di metodologia e strumenti (0/100%) = **90**

N. iniziative di stakeholder engagement realizzate nell’anno = **3**

Nell’anno sono proseguite le attività di diffusione delle conoscenze teoriche al Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale del Gruppo Acea, costituito nel corso del 2019, applicate attraverso la costruzione di strumenti operativi (toolbox), per l’identificazione e la mappatura degli stakeholder e per il loro coinvolgimento; è stato realizzato il progetto pilota di coinvolgimento degli stakeholder di Gori e finalizzato l’Albero degli Stakeholder di Acea Ambiente, relativamente agli impianti di San Vittore del Lazio e Aprilia. Inoltre, sono state elaborate la Politica sul coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Acea e la Procedura di Gruppo sullo Stakeholder Engagement. Progettata anche la sezione dedicata al tema dello stakeholder engagement nella Intranet di Gruppo.

Realizzazione del progetto dedicato alla creazione nel territorio reatino di un “Museo dell’Acqua”.
ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY

Realizzazione “Museo dell’acqua”: Si/No = **No**

È in corso la progettazione del museo.

Realizzazione di almeno 3 progetti l’anno di riqualificazione e valorizzazione di aree urbane, metropolitane e di territori ove il Gruppo opera attraverso interventi di implementazione di illuminazione pubblica e artistica.
ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY in collaborazione con Arete e altre Società del Gruppo

N. iniziative realizzate nell’anno = **almeno 4**

È stata effettuata la riqualificazione del quartiere Garbatella, in occasione del suo Centenario, e di Piazza San Basilio, entrambi a Roma. Valorizzate inoltre altre aree della Città tramite numerosi interventi di illuminazioni artistiche.



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 1: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo

Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Consolidare il trend di riduzione degli indici infortunistici (IG, IF) del Gruppo.
Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)

IG, IF anno di rendicontazione ≤ anno di rendicontazione -1 = **IG: 0,19; IF: 4,84 ≤ IG: 0,30; IF: 9,74**

Le buone performance dell’anno sono conseguenza di una rapida ed efficace risposta organizzativa dell’azienda, in termini di gestione della sicurezza sul lavoro.

Realizzare almeno una campagna di sensibilizzazione l’anno sui temi della salute e sicurezza che coinvolga il 100% dipendenti del Gruppo (Società Operative perimetro DNF).
Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro) in collaborazione con COMUNICAZIONE (Media Relation e Comunicazione Interna)

N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti da coinvolgere

A causa della pandemia, le campagne sui temi della salute e sicurezza sono state rimandate. Sono state intraprese numerose iniziative correlate ai rischi da Covid-19 tra cui la formazione in modalità e-learning, con video e tutorial formativi sul tema.

Ottenere e mantenere le certificazioni ISO 45001 per le società in perimetro DNF (2019) e, per Acea SpA, ottenere la certificazione Biosafety Trust Certification, valutando la possibilità di estenderla anche alle Società operative. ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione)

Società certificate/società in perimetro = **12/12**

Ottenimento certificazione Biosafety Trust Certification (Acea SpA): Si/No = **Si**

Le Società già certificate hanno superato le verifiche per il mantenimento dei sistemi di certificazione in essere e per la transizione dal sistema di gestione certificato OHSAS 18001:2007 alla norma ISO 45001:2018. La Capogruppo Acea SpA ha ottenuto la Biosafety Trust Certification.

(segue)

Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Coinvolgere il 100% dei dipendenti di Acea SpA nel progetto "Vademecum" finalizzato ad approfondire le tematiche di salute, sicurezza e benessere, e sensibilizzare sul corretto uso dei DPI per la protezione e contrasto del contagio da Covid-19, formare ed informare sui rischi connessi alle infezioni e in linea con gli obiettivi della certificazione Biosafety (2020).
Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)

Dipendenti formati su rischi da agenti biologici/ totale dipendenti (perimetro target Acea SpA) = **personale coinvolto: 700/700 (100%); personale formato: 687/700 (98%)**

Si è svolto il progetto "Vademecum nuovo coronavirus-aspetti di sicurezza" mediante il quale sono stati formati i dipendenti sulle tematiche di salute, sicurezza, compresi i rischi connessi al rischio biologico SARS-CoV-2, e benessere; è stata svolta attività di sensibilizzazione sui DPI per il contrasto del contagio da Covid-19, in un'ottica di formazione e informazione ai sensi del D. Lgs 81/08.

AMBITO DI AZIONE 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

Sensibilizzare gli appaltatori in tema salute e sicurezza, implementando un programma di controlli sui fornitori (24 all'anno) e realizzando iniziative di coinvolgimento (video-tutorial su safety best practices).
ACEA ATO 5

N. controlli effettuati/n. controlli da effettuare = **9/24**

Iniziative di coinvolgimento: Si/No = **No**

Considerando l'emergenza sanitaria, Acea Ato 5 ha effettuato 9 controlli presso le ditte appaltatrici, ulteriori rispetto alle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri di Acea Elabori, finalizzati ad accertare il rispetto delle misure di prevenzione e protezione. In tali occasioni, si è provveduto a sensibilizzarle anche su tematiche più generali di salute e sicurezza sul lavoro.

Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Incremento del 30% del numero di ispezioni (erano 12.481 nel 2019) finalizzate alla verifica dell'applicazione di norme e procedure di sicurezza sugli appalti affidati al controllo dell'Unità Sicurezza Appalti e alla sensibilizzazione dei fornitori sulla cultura della sicurezza.
ACEA ELABORI

N. ispezioni sicurezza/n. ispezioni sicurezza 2019 = **14.904/12.481 (+19%)**

Acea Elabori ha svolto 14.904 ispezioni di sulla sicurezza con un incremento del 19% rispetto ai dati del 2019.

Definire e implementare un Piano di coinvolgimento dei fornitori (almeno 5 iniziative arco Piano 2020-2024), in sinergia con le Società del Gruppo, sui temi salute e sicurezza producendo anche una rendicontazione più dettagliata delle prestazioni antinfortunistiche degli appaltatori.
Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)

Definizione Piano di coinvolgimento: Si/No = **Si**

N. iniziative attivate/ n. iniziative da attivare = **1/5**

N. rendicontazioni ricevute/n. appaltatori coinvolti

Avviato un progetto finalizzato a coinvolgere le società appaltatrici che operano per conto del Gruppo Acea nel processo sistematico di rendicontazione periodica degli eventi infortunistici e di tutti gli indici prestazionali di sicurezza, ivi comprese eventuali notizie circa le malattie professionali. Acea SpA a giugno ha presentato, in anteprima, il progetto ai rappresentanti di tutte le ditte appaltatrici della holding, in un evento dedicato alla sicurezza.

Incremento, sino al 70%, della percentuale di contratti ispezionati per verifiche quotidiane della sicurezza sul totale contratti potenzialmente ispezionabili dall'Unità Sicurezza Appalti (erano il 45% al 2019).
ACEA ELABORI

Media contratti ispezionati/media contratti ispezionabili = **61/119, pari al 51%**

Sono stati ispezionati 61 contratti su 119 ispezionabili, con un aumento di 6 punti percentuali rispetto ai dati del 2019.

AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

<p>Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</p>	<p>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. ACEA ATO 2</p>	<p>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%</p>	<p>Completati e trasmessi al Ministero della Salute i WSP di 3 sugli 11 maggiori sistemi acquedottistici dell'ATO 2.</p>
	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per 2 fonti di approvvigionamento a copertura del 15% della popolazione servita. ACEA ATO 5</p>	<p>Popolazione servita da fonti con WSP/popolazione servita</p>	<p>Sono state pianificate le attività per la realizzazione del target.</p>
	<p>Sviluppare e implementare il modello Water Safety Plan (WSP) su 150 delle 265 Water Supply Zone (WSZ) di competenza, a copertura del 55% della popolazione servita. AdF</p>	<p>WSZ con modello WSP/WSZ totali Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da AdF</p>	<p>È in corso la definizione del modello di analisi, calibrazione e validazione dei risultati e le modalità di lavoro da utilizzare nella predisposizione dei WSZ (clusterizzazione, prioritizzazione, informatizzazione del processo). È stato inoltre attivato un Accordo di collaborazione scientifica con l'Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG) – Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) di Pisa per il supporto nello sviluppo del WSP.</p>
	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% delle fonti di approvvigionamento/popolazione servita. GORI</p>	<p>Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita</p>	<p>Sono state avviate le attività propedeutiche alla redazione del WSP sul sistema di fonti "Sarnese", con la costituzione del team multidisciplinare e la predisposizione delle istruzioni operative da seguire.</p>
	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per le fonti di approvvigionamento che interessano almeno il 55% della popolazione totale servita. GESESA</p>	<p>Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita</p>	<p>Sono state avviate le fasi preliminari alla redazione del WSP che verrà predisposto in collaborazione con l'Università degli Studi del Sannio.</p>
	<p>Ridurre i tempi di risposta del 25% (rispetto al 2019) per le analisi di laboratorio attraverso l'implementazione di tecniche analitiche di screening e/o ad elevata automazione (robotizzate e di early warning) e/o ad alto contenuto tecnologico. ACEA ELABORI</p>	<p>% di riduzione (tempi di risposta dell'anno in esame/tempi di risposta 2019) = 20% (16,2/20,2) N. tecniche /sistemi indagini introdotti = 2</p>	<p>Implementata una dashboard operativa dedicata al monitoraggio dei tempi di risposta delle analisi e attivati due sistemi robotizzati per la misurazione del particolato nell'aria e della determinazione dei solidi sospesi nelle acque reflue.</p>



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 1: Innovazione organizzativa

<p>Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"</p>	<p>Consolidare e incrementare ogni anno la % di dipendenti che accedono allo smart working e prevedere almeno una survey l'anno per monitorare le aspettative e la soddisfazione relativa al processo. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>% dipendenti in smart working anno di rendicontazione > % dipendenti in smart working anno di rendicontazione - 1 = 10% nel primo anno N. survey attivate = 2/1</p>	<p>All'inizio del 2020 circa 684 persone hanno aderito allo smart working e a febbraio sono state somministrate due survey per smart worker e smart manager; in seguito, la situazione pandemica ha portato circa 3.700 dipendenti a lavorare da remoto.</p>
--	--	---	--

(segue)
Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"

Attivare almeno due spazi di coworking l'anno.
 ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione in collaborazione con Facility Management)

N. spazi di coworking attivati/n. spazi di coworking da attivare = **2/2**

Acea ha messo a disposizione uno spazio di coworking presso il Talent Garden di Ostiense che ha permesso a diversi colleghi del Gruppo di lavorare in maniera agile fuori dalla sede ordinaria; è inoltre in progettazione uno spazio di coworking presso la sede centrale.

AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo

	<p>Dotare 1.000 sostegni IP di telecamere, dispositivi di comunicazione e/o sensori ambientali (target intermedio al 2022). ARETI</p>	<p>N. pali dotati di apparecchiature intelligenti</p>	<p>Sono state avviate le azioni per il raggiungimento del target; in particolare, è stata avviata la procedura di un partenariato per l'innovazione per l'individuazione del fornitore (completate 2 su 3 fasi previste).</p>
	<p>Ottimizzare gli interventi di manutenzione delle infrastrutture IP tramite la progressiva applicazione di sistemi di Advanced Analytics, sino a copertura, al 2024, del 50% degli interventi. ARETI (Illuminazione Pubblica)</p>	<p>N. interventi di manutenzione realizzati con applicazione di Advanced Analytics/totale interventi = 16/11.324, pari allo 0,14%</p>	<p>Avviata la sperimentazione per ottimizzare gli interventi di manutenzione tramite sistemi di Advanced Analytics in un'area dedicata di Roma.</p>
	<p>Smart service applicati alla frazione organica dei rifiuti: industrializzazione e installazione di 150 sistemi di compostaggio locali per la trasformazione della frazione organica compost. ACEA INNOVATION</p>	<p>N. strutture installate/n. strutture da installare</p>	<p>Sono state pianificate le azioni per il raggiungimento del target.</p>
<p>Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city</p>	<p>Contribuire a rendere gli insediamenti urbani più sostenibili tramite l'offerta di servizi volti a ridurre l'impatto ambientale: - sistemi di isolamento per la coibentazione termica (detti: cappotti termici) e altri servizi di energy efficiency (100 condomini); - impianti fotovoltaici e solari termici residenziali (circa 1.000 impianti). ACEA INNOVATION</p>	<p>N. condomini interessati da interventi/n. condomini previsti N. impianti FV e solari termici installati/n. impianti da installare</p>	<p>Sono state pianificate le azioni per il raggiungimento del target.</p>
	<p>Installazione di almeno 2.200 colonnine elettriche a supporto della mobilità elettrica e altri servizi di mobilità. ACEA INNOVATION</p>	<p>Colonnine installate/ colonnine da installare</p>	<p>Completato l'iter di approvazione per l'installazione di oltre 100 colonnine elettriche nel Comune di Roma.</p>
	<p>Dare visibilità a collaborazioni con start up, tramite l'organizzazione di eventi/iniziative dedicati, anche in sinergia con Università, enti, ecc. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Event Management)</p>	<p>N. eventi/iniziative realizzate = 2</p>	<p>Acea è stata presente all'edizione digitale di Maker Faire Rome – The European Edition 2020 portando i progetti Waidy e Smart Comp. Inoltre, in collaborazione con il consorzio Elis, Acea ha preso parte al programma Open Italy che mette in contatto le offerte innovative di startup, centri di ricerca e nuovi talenti con le consorziate.</p>
	<p>Sviluppare, in collaborazione con startup, PMI innovative, Università, Centri di Ricerca, hub, incubatori di impresa e altri player dell'innovazione, progetti innovativi legati ai business core e non core del Gruppo, per almeno 100 proposte/anno innovative analizzate, 10 sperimentazioni/anno (PoC) avviate ed 1 processo/anno industrializzato. ACEA SpA - TECHNOLOGY & SOLUTIONS (Open Innovation)</p>	<p>N. idee/proposte innovative analizzate = 500 Sperimentazioni avviate (PoC) = 24 Progetti industrializzati = 4</p>	<p>Sono state instaurate numerose partnership e collaborazioni nazionali ed internazionali per attivare deal flow di scouting di startup e soluzioni innovative ed è continuata l'esplorazione e l'analisi di startup.</p>

	Installazione di 400.000 smart meter. ACEA ATO 2	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.
	Installazione di 188.000 smart meter entro il 2024 che consentono la telelettura a copertura dell'80% delle utenze di AdF (pari a 231.690 nel 2019). AdF	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 82.626/188.000 N. utenze con smart meter/n. utenze di AdF (anno 2019) = 81.540/231.690, pari al 35,2%	Completata l'installazione dei contatori di utenza con modulo radio per la telelettura nei comuni di Siena, Colle di Val d'Elsa, Isola del Giglio, Castiglione della Pescaia, Radda in Chianti, Gaiole in Chianti e superato il 50% della sostituzione nel comune di Grosseto.
	Sostituire circa 1.300.000 misuratori elettronici con dispositivi di seconda generazione (2G), a valle di una campagna di comunicazione verso i clienti sul piano di sostituzione dei contatori elettronici. ARETI	N. misuratori 2G installati/n. misuratori 2G da installare = 59.275/1.300.000 Clienti raggiunti dalla campagna ≥ clienti a cui sono stati sostituiti i contatori = 119.570 ≥ 59.275	Sono stati informati circa 120.000 clienti sulla prossima installazione del misuratore 2G (tramite l'invio di lettere) e sostituiti 59.275 misuratori di prima generazione.
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Realizzare la connettività a banda larga su rete proprietaria in fibra ottica (o altra connettività a banda larga) a servizio dell'esercizio della rete elettrica per tutte le 70 Cabine Primarie (CP) e per 250 Cabine Secondarie (CS). ARETI	N. CP connesse a banda larga/70 CP = 14/70, pari al 20% N. CS connesse a banda larga/250 CS = 7/250, pari al 3%	Nel 2020 sono state connesse a banda larga 14 Cabine Primarie (CP) e 7 Cabine Secondarie (CS) su rete prioritaria.
	Telecontrollare il 100% degli impianti IP (target intermedio al 2022). ARETI (Illuminazione Pubblica)	N. quadri comando IP telecontrollati/totale quadri comando IP = 2.852/4.428, pari al 64%	Sono stati attivati ulteriori 1.145 quadri di telecontrollo per un totale di 2.852 quadri in TLC.
	Estendere l'attuale sistema di telecontrollo con l'obiettivo di raggiungere in remoto un totale pari a 460 impianti (dato 2019: 278 impianti in TLC). ACEA ATO 5	N. impianti telecontrollati/n. impianti da telecontrollare = 322/460, pari al 70%	Sono stati installati 44 impianti per il telecontrollo.
	Telecontrollare le linee BT per almeno il 15% del totale delle cabine secondarie di trasformazione MT/BT. ARETI	N. CS di trasformazione MT/BT telecontrollate (lato bassa tensione)/totale CS di trasformazione MT/BT	Sono stati effettuati gli interventi propedeutici all'attivazione del telecontrollo su circa 100 CS.
	Telecontrollare/telemisurare il 100% degli impianti depurativi con capacità > 2000 AE (pari a 13 impianti), il 100% degli impianti di sollevamento fognario (13 impianti) e il 100% degli impianti in acquedotto delle città di Benevento e Telesse Terme (29 impianti). GESESA	N. impianti depurativi > 2000 AE telecontrollati/n. impianti depurativi > 2000 AE totali = 0/13 N. impianti sollevamento fognario telecontrollati/n. impianti sollevamento fognario totali = 2/13 N. impianti acquedotto telecontrollati/n. impianti acquedotto totali = 19/29	Inseriti sensori di telecontrollo su 4 impianti fognari e riprogrammati i misuratori TLC di 21 impianti di acquedotto.
Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi	Ampliare lo spettro di indagini analitiche sulle matrici gestite (rifiuti, acque, emissioni) con riferimento a nuovi contaminanti attenzionati dalla comunità scientifica e dal regolatore. ACEA ELABORI	N. indagini introdotte = 2	Introdotta la ricerca di 2 parametri analitici (decobromobifenilietere, pentaclorofenolo e suoi Sali) previsti nei Regolamenti UE 1021/2019 e UE 636/19 (POPS – sostanze pericolose).
	Implementare metodologie di modellazione, sviluppare piattaforme e testare tecniche ad alto contenuto innovativo a supporto dei processi gestionali e decisionali. ACEA ELABORI	N. metodologie implementate = 1 N. tecniche implementate N. piattaforme realizzate = 1	Realizzate 2 reti di "nasi elettronici" presso i depuratori di Roma Nord e Roma Est per il controllo degli impatti odorigeni ai recettori; individuata e testata una tecnologia per la misurazione immediata delle sostanze volatili; realizzata la piattaforma PICO per incentivare la conoscenza condivisa.

(segue)

Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi

Applicazione di nuove tecnologie IoT e sensoristica avanzata con l'installazione di 300 sensori per lo sviluppo di sistemi di telecontrollo delle reti idriche e fognarie.
GORI

N. sensori installati/n. sensori da installare = **95/300**

Sono state installate 95 periferiche IoT sulle reti idriche e fognarie.

AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza

Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

Sviluppare il polo della ricerca (Campus Grottarossa) potenziando collaborazioni/accordi quadro con la comunità scientifica su ricerca, innovazione tecnologica e sostenibilità ambientale, favorendo sinergie con il mondo accademico e istituzionale, start up al fine di individuare opportunità e applicazioni di sviluppo per il Gruppo.
ACEA ELABORI

N. progetti finanziati con partecipazione Acea = **5**

N. partnership scientifiche formalizzate = **9**

N. pubblicazioni scientifiche o presentazioni presso convegni di rilievo = **4**

Acea Elabiori ha partecipato a 5 call europee su diversi ambiti tra cui la SARS-CoV-2 e l'obiettivo del Green Deal europeo "inquinamento zero". È diventata membro del Norman Network e ha stipulato accordi con enti e imprese su temi ambientali e sull'automazione. Ha condiviso contributi scientifici sui temi risorsa idrica, rifiuti e innovazione tecnologica, partecipando a fiere e convegni di rilievo nazionale.

Promuovere l'innovazione con almeno 4 iniziative l'anno, interne ed esterne, volte a favorire lo scouting, l'idea generation, l'imprenditorialità e la cultura dell'innovazione, coinvolgendo almeno 200 persone del Gruppo Acea.
ACEA SpA - TECHNOLOGY & SOLUTIONS (Open Innovation)

N. persone coinvolte = **174^(*)**

N. iniziative realizzate/n. iniziative da realizzare = **11**

(*) il dato risulta più basso del previsto in quanto, a causa dell'emergenza sanitaria, la seconda edizione di Acea Innovation Garage è stata rimandata al 2021

Sono stati organizzati 6 workshop di idea generation con il coinvolgimento di 174 persone e 5 MeetUp per favorire l'Innovation Community e la Corporate Entrepreneurship, tra cui l'SDG Lab, focalizzato sugli obiettivi di sviluppo sostenibile prioritari per il Gruppo.