



ANALISI DEL CONTESTO GRUPPO ACEA

31 dicembre 2020



INDICE

PREMESSA	4
IL GRUPPO ACEA	4
ENERGIA	4
IDRICO	5
AMBIENTE	5
INGEGNERIA E SERVIZI	5
SVILUPPO BUSINESS ED ESTERO	5
LO SCENARIO INTERNAZIONALE E NAZIONALE	5
LO SVILUPPO SOSTENIBILE	5
GLI IMPATTI AMBIENTALI ED ENERGETICI	6
AZIONISTI E INVESTITORI	7
ORGANISMI DI VALUTAZIONE E CONTROLLO	7
REVISORI	7
AGENZIE DI RATING	8
ORGANISMI DI GOVERNANCE	8
CODICE DI CORPORATE GOVERNANCE	8
COMITATI ENDOCONSILIARI	8
MODELLI DI CONTROLLO DI SECONDO LIVELLO	8
SOCIETA' DEL GRUPPO	9
ISTITUZIONI	9
ISTITUZIONI NAZIONALI ED ENTI LOCALI	9
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE (ARERA)	10
<i>Energia</i>	10
<i>Idrico</i>	12
<i>Ambiente</i>	13
FORZE DELL'ORDINE E PROTEZIONE CIVILE	14
STRUTTURE DI PRESIDIO SALUTE, SICUREZZA ED EMERGENZA	14
CLIENTI	14
CLIENTI ELETTRICI	14
COMUNITÀ ENERGETICHE	16
CLIENTI IDRICI	16
CLIENTI AREA AMBIENTE	17

ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI	17
GLI IMPATTI DELL'EPIDEMIA COVID-19	18
<i>Distribuzione elettrica</i>	18
<i>Vendita di energia</i>	18
<i>Area idrica</i>	19
<i>Area Ambiente</i>	19
LAVORATORI	19
MODELLO DI LEADERSHIP	19
WELFARE AZIENDALE	20
ORGANIZZAZIONI SINDACALI	20
LA SALUTE E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	22
<i>La sicurezza durante l'epidemia Covid-19</i>	22
BUSINESS PARTNER E PARTNER ISTITUZIONALI	23
FORNITORI	24
LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	24
LA LEGISLAZIONE DEGLI APPALTI	25
COMPETITOR E PEER	25
MERCATO IDRICO E GAS	25
MERCATO VENDITA ENERGIA	25
MERCATO AMBIENTE	25
MERCATO INGEGNERIA E SERVIZI	26
UTILITALIA	26
COMUNITA' SCIENTIFICA	26
AREA AMBIENTE	26
INGEGNERIA E SERVIZI	27
REALTÀ ASSOCIATIVE	27
MEDIA E OPINION MAKER	28
RAPPRESENTANTI NUOVE GENERAZIONI	29
CITTADINI	30

PREMESSA

Il Gruppo Acea persegue una gestione operativa ed economico-finanziaria attenta e sostenibile, in linea con i principi di responsabilità sociale d'impresa e i valori espressi nel proprio Codice Etico, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi Onu al 2030. Promuove la crescita, il benessere e il miglioramento della qualità di vita nelle comunità dei territori in cui opera contribuendo al loro sviluppo economico e sociale anche attraverso la partecipazione attiva e responsabile dei propri stakeholder.

Per questa ragione, monitora lo scenario di riferimento, intercettando e analizzando i fattori che possono assumere rilievo per il proprio business, come gli ambiti competitivi, di sostenibilità, normativi e regolatori, e che possono influire sul perseguimento degli obiettivi strategici.

Il Gruppo Acea riconosce l'importanza degli *stakeholder* non solo come soggetti che svolgono un ruolo chiave nel rendere possibile il raggiungimento dei propri obiettivi aziendali, ma anche, e soprattutto, come i principali destinatari, diretti o indiretti, del valore creato attraverso le proprie attività.

Per queste ragioni, costruire e sviluppare relazioni di fiducia e adottare un approccio inclusivo e proattivo nei loro confronti, assume prioritaria importanza nel percorso di generazione e condivisione di valore, per il Gruppo Acea e per gli stessi *stakeholder*, in un'ottica di continuità e di incontro dei rispettivi interessi.

A questi fattori esterni si aggiunge il contesto interno al Gruppo, da considerarsi soprattutto in termini organizzativi e relativi agli impatti energetici e ambientali, allo sviluppo delle persone, alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, alla protezione degli *asset* aziendali, alla gestione sostenibile e responsabile della catena di fornitura.

IL GRUPPO ACEA

Il Gruppo Acea lavora per migliorare la vita dei cittadini offrendo servizi essenziali per la vita quotidiana di alta qualità nei settori dell'acqua, depurazione, energia, illuminazione e trattamento rifiuti.

L'obiettivo principale è fornire servizi primari, attraverso una sempre maggiore qualità, grazie a una gestione efficiente delle infrastrutture e importanti investimenti in innovazione tecnologica.

La vocazione industriale di Acea passa attraverso la sostenibilità, valore imprescindibile ed elemento caratterizzante e strutturale che guida le scelte di business e la gestione operativa del Gruppo.

ENERGIA

Il Gruppo Acea è verticalmente integrato nella filiera dell'energia elettrica, tramite Società indipendenti che rispondono all'obbligo di garantire neutralità nella gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico, impedire discriminazioni nell'accesso ad informazioni commercialmente sensibili ed evitare sussidi incrociati tra i vari segmenti della filiera.

Commerciale e Trading

Il Gruppo Acea è uno dei principali *player* nazionali nella vendita di energia elettrica e offre soluzioni innovative e flessibili per la vendita di elettricità e gas naturale con l'obiettivo di consolidare il proprio posizionamento di operatore *dual fuel*. Opera sui segmenti di mercato delle medie imprese e delle famiglie con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti con particolare riguardo ai canali *web* e *social*.

Distribuzione

Il Gruppo Acea è tra i principali operatori nazionali con circa 9,6 TWh di energia distribuita nel corso del 2020, in netta riduzione a causa della pandemia (-9% circa). Sempre nella Capitale il Gruppo gestisce l'illuminazione pubblica e artistica con oltre 226.000 lampade, di cui più del 91,5% a tecnologia LED.

Da anni Acea illumina il prezioso patrimonio dei monumenti di Roma.

Produzione ed energy services

Il Gruppo Acea è presente nel fotovoltaico con una potenza complessiva installata di circa 45MWp e punta al rafforzamento della produzione energetica da fonti *green* a sostegno di decarbonizzazione e transizione energetica. Viene prodotta energia elettrica anche attraverso 2 impianti termoelettrici situati nel territorio del Comune di Roma per una potenza installata complessiva di 97,3 MW e 7 centrali idroelettriche, localizzate nel Lazio, Umbria ed Abruzzo per una potenza complessiva di 121,62 MW.

IDRICO

Il Gruppo Acea è il primo operatore italiano nel settore idrico con 9 milioni di abitanti serviti. Il Gruppo gestisce il servizio idrico integrato a Roma e Frosinone e nelle rispettive province ed è presente in altre aree del Lazio, Toscana, Umbria e Campania.

Partendo da un'attenta analisi di sorgenti e falde e dei potenziali impatti dei processi operativi su di esse – per esempio, mediante definizione e monitoraggio di distretti idrici e l'elaborazione dei bilanci idrici – Acea controlla e garantisce la qualità dell'acqua durante il percorso di captazione e distribuzione, nel rispetto degli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Altrettanta cura è destinata alle fasi di raccolta dei reflui e della depurazione avanzata, per recuperare materia utile e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili, riavviandola al suo ciclo naturale.

AMBIENTE

Il Gruppo Acea è uno dei principali *player* nazionali nel settore ambientale con oltre un milione di tonnellate di rifiuti trattati all'anno.

Acea Ambiente investe da anni nell'economia circolare, un impegno che si concretizza nella trasformazione dei rifiuti organici in compost di alta qualità, nell'integrazione con le attività idriche per il trattamento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione, nella termovalorizzazione di rifiuti.

Le attività svolte dalla filiera ambiente valorizzano i rifiuti attraverso diversi processi industriali di trattamento:

- tramite la termovalorizzazione si produce energia elettrica;
- dal trattamento e recupero dei rifiuti solidi quali fanghi di depurazione, frazione organica dei rifiuti solidi urbani da raccolta differenziata, sfalci e potature e altri rifiuti compostabili, sono prodotti biogas (da utilizzare per la produzione di energia elettrica) e compost (da utilizzare per la fertilizzazione agricola);
- tramite lo smaltimento in discarica o impianti di trattamento chimico-fisico si garantisce una gestione ambientalmente sostenibile della componente residuale dei rifiuti non altrimenti valorizzabile;
- dal recupero dei rifiuti solidi si produce materia prima seconda (*end of waste*).

Con le proprie attività di business, il Gruppo Acea presidia l'Italia Centrale concentrandosi sulle Regioni Lazio, Toscana ed Umbria che hanno un'estensione territoriale complessiva pari a circa 49mila km² per un totale di oltre 10,5 milioni di abitanti.

INGEGNERIA E SERVIZI

Il Gruppo Acea ha sviluppato un *know-how* all'avanguardia nella progettazione, nella costruzione e nella gestione dei sistemi idrici integrati: dalle sorgenti agli acquedotti, dalla distribuzione alla rete fognaria, alla depurazione. Sviluppa progetti di ricerca applicata, finalizzati all'innovazione tecnologica nei settori idrico, ambientale ed energetico. Particolare rilevanza è dedicata ai servizi di laboratorio e alle consulenze ingegneristiche.

SVILUPPO BUSINESS ED ESTERO

Il Gruppo Acea, attraverso tale area, gestisce le attività idriche in America Latina ed ha come obiettivo quello di cogliere opportunità di sviluppo verso altri business riconducibili a quelli già presidiati in Italia.

È presente in particolare in Honduras, Repubblica Dominicana, Colombia e Perù servendo circa 4 milioni di persone. Le attività sono svolte in partnership con soci locali e internazionali, anche attraverso la formazione del personale e il trasferimento del *know-how* all'imprenditoria locale.

LO SCENARIO INTERNAZIONALE E NAZIONALE

LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Se da un lato lo scenario europeo si è caratterizzato, dall'inizio dell'anno, per l'indirizzo assunto dalla nuova Commissione von der Leyen con l'elaborazione del Green Deal, quale parte integrante della strategia per l'attuazione dell'Agenda 2030 e il perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile ONU, contestualmente il mondo intero ha dovuto confrontarsi con la pandemia indotta dal Covid-19.

Importante è stata la risposta adottata dall'istituzione continentale e poi trasfusa nelle realtà nazionali: la pandemia e la crisi che ne è derivata non solo non distoglieranno l'attenzione dal traguardo di diventare la prima area del pianeta a neutralità carbonica, socialmente ed economicamente inclusiva e ad avanzato sviluppo tecnologico ed innovativo, ma anzi proprio l'emergenza che colpisce tutti dimostra l'essenzialità di rivedere i modelli di sviluppo e di convivenza alla luce di tali obiettivi.

Particolarmente significative sono state proprio le evidenze e le ricadute che questa grave situazione ha messo in risalto, ad esempio facendo emergere alcune prime considerazioni sui rischi derivanti dal collegamento tra inquinamento ambientale e perniciosità del virus oppure la fragilità della tenuta dei sistemi di *welfare*, ma altrettanto straordinarie sono state le soluzioni approntate in tutto il mondo per gestirle in maniera resiliente, basti pensare ai *lockdown* generalizzati delle attività economiche bilanciati da un utilizzo senza precedenti delle tecnologie per garantire la continuità e la sicurezza della vita civile, ad esempio nella scuola o nel lavoro, così come la capacità attivata dalla ricerca clinica finalizzata alla creazione di un vaccino o la coesione, la solidarietà e la forza di risposta ritrovate in tutti gli attori del consesso civile, dalle istituzioni pubbliche alle imprese alle comunità locali, verso un problema comune.

Pur a fronte di gravi problemi ancora attuali e della complicata situazione appena tratteggiata in corso, una nuova consapevolezza ed urgenza verso la sostenibilità sono state confermate dai principali attori dello scenario globale; si pensi all'Europa e agli sforzi messi in campo per il NextGenerationEU o agli importanti obiettivi connessi di tutela, rinforzati anche da nuovi e più significativi limiti assunti dal Parlamento UE nel contrasto al cambiamento climatico, così come alla Cina e all'impegno assunto sulla decarbonizzazione o agli USA e al rilancio degli Accordi di Parigi confermati dal nuovo Presidente eletto.

La realtà italiana si inquadra in tale scenario globale, proteso ad equilibrare il rapporto tra natura e persone e a creare condizioni di sviluppo inclusive e sostenibili, ed importanti appuntamenti sono stati fissati nel periodo in esame, per svolgersi durante il 2021, con un ruolo guida del nostro Paese: la copresidenza con il Regno Unito della Conferenza ONU sul Clima (COP26), la presidenza – per la prima volta nella sua storia – del G20 che si articola intorno al trinomio *People, Planet, Prosperity*.

In tale contesto è da richiamare infine il ruolo centrale che il comparto delle industrie di servizi idrici, energetici e ambientali è chiamato a svolgere per affrontare le sfide della protezione ambientale, dell'inclusione sociale, dello sviluppo economico e civile dei territori e delle popolazioni su cui queste insistono e verso cui rappresentano i primi terminali per garantire le migliori condizioni di qualità della vita.

GLI IMPATTI AMBIENTALI ED ENERGETICI

L'ambiente naturale è lo scenario entro cui si sviluppano le attività del Gruppo, e come tale viene preservato, con un uso responsabile ed efficiente delle risorse, la tutela delle sorgenti, la salvaguardia delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, la mitigazione degli impatti fisici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi.

La ripresa dagli scenari di crisi indotti dalla pandemia è oggi il tema centrale che delinea il contesto di riferimento per tutti gli attori della società: famiglie e singoli individui, lavoratori ed imprese, istituzioni pubbliche e private. In questo contesto, per limitare la diffusione del virus, i Paesi colpiti hanno istituito il fermo delle attività economiche per un periodo di tempo continuativo e prolungato durante il 2020.

Tale iniziativa, adottata a livello globale, ha comportato la diminuzione delle emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera, consentendo al pianeta di ritardare l'*overshoot day*, il giorno in cui la terra esaurisce le sue risorse rinnovabili disponibili per l'anno in corso.

A fronte di tali benefici ambientali e in linea con la politica europea di decarbonizzazione, la Presidente della Commissione Europea, Ursula von der Leyen, il 28 aprile 2020 ha dichiarato l'importanza di utilizzare il Green Deal europeo come navigatore nella ripresa post Covid-19.

La *Green Recovery* è l'opportunità per uscire dalla crisi pandemica ricostruendo il sistema economico per renderlo resiliente e sostenibile.

A tal fine, il 15 giugno 2020 il TEG (Technical Expert Group istituito dalla Commissione Europea per implementare l'Action Plan per il finanziamento della crescita sostenibile) ha pubblicato i cinque principi sui quali si dovrebbe fondare la ripresa post Covid-19, costruendo allo stesso tempo un sistema economico resiliente alle minacce future.

L'idea alla base di tali raccomandazioni è che la crisi causata dalla pandemia è la prima di una serie di minacce a cui la popolazione sarà esposta a causa dalla degradazione degli ecosistemi causata dalle attività umane. Uno degli strumenti indicati dal TEG per l'attuazione della *Green Recovery* è la tassonomia UE, per individuare le aree che necessitano di investimenti per essere ambientalmente sostenibili.

Parallelamente al lavoro svolto dalla Commissione Europea, è stata istituita dal Financial Stability Board (organismo internazionale di controllo del sistema finanziario mondiale) la *Taskforce on climate-related financial disclosure* (di seguito TCFD) con l'obiettivo di definire una serie di raccomandazioni che le imprese devono seguire per la rendicontazione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici e la descrizione degli impatti che questi generano sull'azienda, al fine di rispondere alle aspettative e alle esigenze degli investitori.

Di particolare importanza in questo ambito sono le analisi di scenario che le imprese sono chiamate a svolgere e rendicontare, al fine di valutare gli impatti futuri che i rischi/opportunità *climate-related* generano sul business aziendale.

Governare questa fase in maniera resiliente, contenendo i rischi di aggravare le disuguaglianze tra persone e l'insostenibilità nei modelli di sviluppo, è essenziale per trovare soluzioni che permettano veramente quella modifica trasformativa in grado di inserirci nel solco di uno sviluppo che sia effettivamente equilibrato, durevole e diffuso.

Gli indirizzi assunti dalle istituzioni, sia nazionali che internazionali, oltre ovviamente a mettere in campo iniziative di protezione verso le persone, sia per gli aspetti di tutela e prevenzione della salute che di sostegno alla capacità reddituale, sono proiettati proprio verso la costruzione di un sistema complessivo sostenibile.

Si pensi agli strumenti europei di programmazione e finanziamento in via di definizione che non hanno rinunciato – come da alcuni osservatori paventato – ma anzi ancor più affermato la scelta centrale per investimenti in grado di garantire una transizione ecologica, socialmente e territorialmente inclusiva, digitale e innovativa.

In tale contesto Acea continua con l'attento monitoraggio del proprio piano di sostenibilità e confermando la strategicità del tema ha avviato le riflessioni necessarie per definire le opportunità che emergono dallo scenario in corso ed il contributo da poter offrire alla creazione di valore condiviso.

AZIONISTI E INVESTITORI

Nel corso del 2020, i mercati azionari internazionali sono stati influenzati soprattutto dall'emergenza Covid-19 e dai conseguenti impatti sull'economia reale a livello globale. L'andamento dei mercati ha, inoltre, risentito delle politiche monetarie e fiscali adottate dalle Banche Centrali e dai Governi al fine di contenere la crisi e sostenere la liquidità del sistema.

In tale contesto, il *Green Deal* e il *Recovery Fund* proposto dalla Commissione Europea consentiranno il rilancio degli investimenti che rappresentano il volano fondamentale per la ripresa economica, con priorità ai temi ambientali e del cambiamento climatico.

Acea, attiva in settori che sono per loro natura "sostenibili", potrà cogliere le opportunità che deriveranno da un'accelerazione degli investimenti nelle infrastrutture e nelle fonti rinnovabili, contribuendo alla ripresa economica del Paese.

Con riferimento ai rapporti con gli investitori ESG, nel 2020 si è confermato il maggior ricorso alle strategie di engagement e voto, con l'obiettivo di spingere le imprese verso comportamenti più sostenibili, portandole ad assumere decisioni che prendono in considerazione anche tematiche sociali, ambientali e di buon governo nelle politiche aziendali.

A tal fine nel mese di ottobre 2020 è stato presentato ad analisti e investitori il Piano industriale 2020-2024 che prevede un ruolo strategico centrale della sostenibilità nella creazione di un modello di crescita che benefici tutti gli *stakeholder* e con un'ottica di successo sul lungo termine. A valle della presentazione del nuovo piano tutti gli analisti finanziari che coprono il titolo Acea hanno espresso valutazioni positive.

In questo ultimo anno, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, è ulteriormente aumentato l'interesse degli investitori istituzionali verso tematiche ESG che vengono sempre più integrate nelle decisioni di investimento.

L'attenzione crescente degli investitori sostenibili nei confronti di Acea è confermata dalla loro maggiore presenza nel capitale della Società. Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2020, tali Azionisti rappresentano quasi il 5% del capitale sociale di Acea e circa il 35% del totale degli investitori istituzionali. Si tratta principalmente di fondi europei (4% del capitale sociale), seguiti da investitori del Nord America.

Tale tendenza è avvalorata dal grande successo registrato il 7 gennaio 2021 dall'emissione del primo Green Bond di Acea da 900 milioni di euro che conferma il forte interesse degli Investitori Istituzionali per la strategia finanziaria incentrata su obiettivi di sostenibilità.

Le richieste per tale emissione hanno superato di oltre 7 volte l'ammontare offerto, con una significativa partecipazione di Investitori green e sostenibili che hanno sottoscritto una quota pari a circa il 70% del prestito.

ORGANISMI DI VALUTAZIONE E CONTROLLO

Gli Organismi di valutazione e controllo costituiscono un supporto importante al processo di governo e di rendicontazione societario.

REVISORI

L'attività di revisione legale dei conti risulta affidata a PricewaterhouseCoopers SpA, società specializzata iscritta nell'apposito registro, nominata dall'Assemblea dei soci in data 27 aprile 2017 su proposta motivata del Collegio Sindacale. L'incarico di revisione legale è conferito per nove esercizi (2017–2025).

AGENZIE DI RATING

Fitch Ratings e Moody's hanno confermato rispettivamente il Long Term Issuer Default Rating ed il Long Term Issuer Rating di Acea S.p.A. ai livelli BBB +/Baa2, entrambi con Outlook stabile.

I rating di Acea riflettono la sua attenzione strategica ai business regolamentati e diversificati (circa l'80% dell'EBITDA consolidato), le sue performance operative stabili e prevedibili, grazie alla lunga durata delle concessioni, e la sana liquidità e disponibilità di fonti di finanziamento.

Tali fattori positivi sono bilanciati da una crescita della leva finanziaria prevista per la realizzazione degli investimenti del piano industriale 2020-2024, in gran parte focalizzato su obiettivi di sostenibilità nei business regolati, e dall'esposizione alla situazione macroeconomica italiana, svolgendo le proprie attività in servizi di pubblica utilità.

ORGANISMI DI GOVERNANCE

CODICE DI CORPORATE GOVERNANCE

Si ricorda che il 31 gennaio 2020 è stato pubblicato il nuovo codice di *corporate governance* ("Nuovo Codice") che troverà applicazione a partire dal primo esercizio che inizia successivamente al 31 dicembre 2020.

Il Nuovo Codice presenta elementi di difformità e novità - nella struttura, nell'approccio e in molti dei suoi contenuti - così significativi da poter essere considerato di fatto un documento in tutto nuovo rispetto al Codice di Autodisciplina delle società quotate che si era venuto formando nel tempo attraverso una serie di revisioni parziali a partire dall'originaria versione fino ad arrivare all'ultimo aggiornamento del luglio 2018.

Sono state quindi avviate, nel corso del 2020 le analisi dirette ad individuare le aree in cui dovranno concentrarsi i principali interventi di adeguamento funzionali a conformarsi al Nuovo Codice.

Tanto premesso, il Consiglio di Amministrazione di Acea in data 16 dicembre 2020 si è espresso favorevolmente rispetto all'adozione del Nuovo Codice, invitando a porre in essere gli approfondimenti e ad individuare le azioni ritenute necessarie al fine di un appropriato recepimento dei principi e delle raccomandazioni in esso contenute.

Il percorso di recepimento sarà progressivo anche allo scopo di contemperare le peculiari esigenze aziendali, legate all'evoluzione della governance del gruppo Acea, e il consolidarsi, tra gli emittenti, delle pratiche di governance conseguenti al nuovo Codice di *corporate governance*.

COMITATI ENDOCONSILIARI

All'interno del Consiglio di Amministrazione di Acea Spa, secondo le *best practice* e tenendo conto delle regole di *governance*, tempo per tempo applicabili, sono istituiti tre Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato per le Nomine e la Remunerazione ed il Comitato per l'Etica e la Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione ha, inoltre, costituito il Comitato per l'esame delle Operazioni con le parti correlate, in attuazione della normativa Consob, composto da Amministratori indipendenti.

Infine, vi è il Comitato esecutivo, costituito ai sensi del Codice Civile (art. 2381) e dello Statuto Sociale (art. 20, co. 1), composto dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato di Acea Spa e da due Consiglieri, uno dei quali ne ha la presidenza, con poteri relativi agli affari istituzionali, alle sponsorizzazioni e alle erogazioni liberali, da gestirsi in coerenza con il budget stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio Sindacale, infine, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

MODELLI DI CONTROLLO DI SECONDO LIVELLO

Nell'ambito del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi il gruppo, in coerenza con il codice di *corporate governance* ed i principali *framework* internazionali di riferimento, adotta dei modelli di controllo di secondo livello finalizzati al presidio di rischi specifici.

Il Modello di Governance della Privacy presente nel Gruppo garantisce il rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dei dati personali.

Il Programma di Compliance Antitrust attuato assicura il rispetto della normativa antitrust e della normativa consumeristica e sviluppo di una cultura d'impresa volta a garantire la tutela della concorrenza e del consumatore.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato alla prevenzione della commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01, sulla cui adeguatezza ed attuazione vigila l'Organismo di Vigilanza, consente di adempiere alle previsioni di legge.

La diffusa adozione di sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambientali ed energetici certificati è un riscontro concreto dell'importanza delle dinamiche di sicurezza e ambientali per Acea e uno strumento manageriale per il miglioramento

continuo delle performance così come gli accreditamenti per le attività dei Laboratori di analisi e di verifica dei Progetti.

Nel corso del 2020 in Acea è stato attuato il sistema di gestione per la prevenzione delle infezioni (Biosafety Trust Certification) che, insieme agli altri strumenti messi in atto, costituisce un contributo ad una migliore gestione del rischio e fornisce una maggiore tutela per la salute in particolare dei dipendenti, dei clienti e dei fornitori, generando un impatto positivo in termini di fiducia, anche da parte degli stakeholder.

In seguito ad un crescente contesto di minacce alla sicurezza delle informazioni ed un profondo rinnovamento della legislazione comunitaria e nazionale in materia di *cyber security*, con particolare riferimento al settore delle infrastrutture critiche, Acea nel 2020 ha compiuto importanti investimenti nel settore attraverso la definizione a livello di Gruppo di linee guida, standard e tecnologie sulla sicurezza informatica (*Security Strategy*), monitoraggio della Compliance architetture in ambito informativo (IT), industriale (OT) e delle tecnologie innovative (IoT) e la gestione di incidenti di sicurezza ICT promuovendo e coordinando lo sviluppo della cultura della sicurezza informatica e delle informazioni.

La costituzione del presidio *cyber security* garantisce, in linea con quanto richiesto dalla normativa nazionale vigente anche in conformità alla Direttiva UE 1148/2016, un presidio dei rischi cyber, sulle reti e sistemi informativi europei (NIS), nonché il punto di contatto con le Pubbliche Istituzioni ed Autorità competenti in materia.

SOCIETA' DEL GRUPPO

Il Consiglio di Amministrazione di Acea Spa stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo assumendo la responsabilità del governo aziendale.

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR), che qualifica la struttura di corporate governance del Gruppo, è costituito dall'insieme di persone, strumenti, strutture organizzative i cui obiettivi sono:

- identificare i rischi che possono incidere sul perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- favorire l'assunzione di decisioni consapevoli e coerenti con gli obiettivi aziendali, nella cornice di una diffusa conoscenza dei rischi e del livello di propensione agli stessi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, della legalità e dei valori aziendali;
- salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione fornita agli organi sociali e al mercato e il rispetto delle norme interne ed esterne.

Acea Spa, nell'ambito della propria attività di direzione e coordinamento nei confronti delle Società Controllate, emana e diffonde le Linee di Indirizzo e il relativo modello di attuazione, a cui le Società Controllate devono attenersi, garantendo altresì la piena autonomia societaria nell'istituzione e mantenimento del relativo SCIGR.

ISTITUZIONI

Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato in funzione della specificità dei business gestiti – idrico, energetico e ambientale – e della varietà degli ambiti su cui intervengono le discipline normative e regolatorie che incidono sull'operatività aziendale, dai profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza.

A tali aspetti si aggiunge la peculiarità della natura di Società quotata, con i relativi impatti normativi, ad esempio in termini di disciplina delle comunicazioni al mercato.

Lo scenario normativo, pertanto, viene analizzato in ottica multidisciplinare, effettuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al fine di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa.

ISTITUZIONI NAZIONALI ED ENTI LOCALI

Il Gruppo Acea nella interlocuzione e nella gestione delle relazioni nei confronti di istituzioni locali, nazionali, organismi comunitari, enti associativi, pubblici e privati, coglie le opportunità e mitiga possibili profili di rischio, derivanti dalle dinamiche legislative e normative di interesse per il Gruppo.

Di particolare rilevanza nel corso del 2020 è stato l'inserimento del progetto di messa in sicurezza del Sistema Acquedottistico Peschiera-Le Capore nell'elenco delle opere strategiche e nomina del relativo Commissario straordinario (DPCM attuativo del DL 76/2020 c.d. "Semplificazioni" convertito con modifiche dalla legge n. 120 dell'11 settembre 2020)

È in via di perfezionamento un Protocollo d'intesa tra la Regione Lazio, la Segreteria tecnico operativa della Conferenza dei sindaci ATO2 - Lazio centrale – Roma ed Acea Ato2 per promuovere e strutturare una collaborazione istituzionale ed operativa finalizzata all'attuazione del programma degli interventi, anche mediante l'accesso alle fonti di finanziamento delle opere idriche, al fine di accelerarne la realizzazione e di contenerne il relativo onere a carico dell'utenza del Servizio Idrico Integrato.

Gli interventi oggetto del Protocollo sono quelli presenti nel Programma degli Interventi (Pdl) approvato il 27 novembre 2020 da parte della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Provincie dell'ATO2 Lazio Centrale – Roma con particolare riferimento a quelle opere che risultano proposte nell'ambito del Piano Nazionale-Sezione Invasi (PNSI) e del Piano Nazionale-Sezione Acquedotti (PNSA).

Il protocollo prevede sostanzialmente:

- la validazione nell'ambito delle competenze regionali del piano degli interventi predisposto dal gestore (Piano generale del sistema fognario depurativo e Piano generale degli interventi l'approvvigionamento idrico sostenibile per l'ATO2) in coerenza con la pianificazione regionale sovraordinata (in primis, il Piano regolatore generale degli acquedotti e il Piano di tutela delle acque regionali);
- la vigilanza sull'attuazione degli interventi specifici individuati attraverso l'istituzione da parte della Regione di un Collegio di Vigilanza (cui partecipa anche la STO e Acea Ato2), che avrebbe il compito non solo di chiarire gli aspetti normativi relativi alle autorizzazioni ma, soprattutto, di attivare i processi autorizzativi di competenza e promuovere e finalizzare quelli che coinvolgono i diversi soggetti e/o amministrazioni interessate (anche mediante istituzione di tavoli tecnici e/o esercizio di poteri sostitutivi);
- impegno di monitoraggio da parte del gestore (Acea Ato2) attraverso la rilevazione sistematica e tempestiva dell'avanzamento procedurale, fisico-economico e di risultato della realizzazione delle Opere, con obbligo di segnalazione tempestiva al Coordinatore del Protocollo di eventuali ritardi e/o ostacoli tecnico - amministrativi che ne dilazionano e/o impediscono l'attuazione; il gestore ha anche l'impegno di fornire una relazione esplicativa periodica (a cadenza mensile/trimestrale) su risultati conseguiti, azioni di verifica svolte, indicazione di ostacoli amministrativi, finanziari o tecnici e proposte di azioni correttive.

Il coordinatore del Collegio di Vigilanza, individuato nell'ambito di una Direzione regionale della Regione Lazio, ha il compito non solo di svolgere l'istruttoria per la validazione sopra menzionata, ma ha anche un importante ruolo attivo di interlocuzione con gestore e amministrazioni interessate, e di promozione, in via autonoma o su richiesta di una delle parti, di eventuali azioni ed iniziative necessarie a garantire il rispetto degli impegni e degli obblighi dei soggetti sottoscrittori.

Il Protocollo, una volta perfezionato con Acea Ato2, può essere replicato anche per altre società del Gruppo quali ad esempio Acea Ato5 e Acea Ambiente.

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE (ARERA)

Energia

Qualità del servizio elettrico

I parametri di qualità del servizio elettrico – commerciali (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e tecnici (continuità dell'erogazione) – sono definiti a livello nazionale da ARERA, che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti.

Dal 2016 si è avviato il nuovo ciclo di regolazione sulla qualità dei servizi di distribuzione, misura e trasmissione per il V periodo di regolazione 2016-2023.

Tale sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni. Gli aspetti di qualità commerciale del servizio sono articolati in livelli "specifici" e livelli "generali", sia per le attività in capo al distributore di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del venditore. Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia. Ogni anno Acea fa pervenire all'ARERA i risultati conseguiti, che vengono sottoposti a verifica e li comunica, come prescritto, ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta.

Superamento del servizio di maggior tutela

La Legge concorrenza 124/17 art. 1, c 59 e ss. come modificata dal DL mille proroghe, convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8 dispone il superamento della tutela di prezzo per le piccole imprese a partire dal primo gennaio 2021 e per le micro-imprese e per i clienti domestici a partire dal primo gennaio 2022.

L'Autorità, con la delibera 491/2020/R/eel, adotta disposizioni per assicurare dal primo gennaio 2021 l'erogazione del Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese del settore dell'energia elettrica di cui alla legge 4 agosto 2017, n.

124, prevedendo un periodo provvisorio (fino al 30 giugno 2021) in cui il servizio sarà gestito dagli esercenti la maggior tutela nell'ambito territoriale di rispettiva competenza, mentre, a partire dal primo luglio 2021, il servizio sarà invece erogato tramite esercenti selezionati attraverso procedure concorsuali.

Incentivazioni per rendere la rete maggiormente resiliente

Per il settore elettrico, il testo integrato per la qualità tecnica TIQE (646/2015/R/eel), entrato in vigore nel 2016 e vigente per tutto il quinto periodo di regolazione 2016-2023, disciplina la regolazione *output-based* della qualità dei servizi di distribuzione e misura e di altri meccanismi di incentivazione del servizio di distribuzione elettrica.

Nel corso del 2018, l'Autorità, in tema di qualità tecnica, ha introdotto, con la delibera 668/2018/R/eel un meccanismo che prevede premi/penalità, per incentivare le imprese di distribuzione ad investire in interventi volti a rendere la rete maggiormente resiliente alle sollecitazioni derivanti da eventi atmosferici severi.

Nel 2019 tale meccanismo trova attuazione con la delibera 534/2019/R7eel, nella quale sono pubblicati gli interventi di incremento della resilienza relativi ai piani 2019-2021, eleggibili a premio e/o penalità, delle reti di distribuzione elettrica delle imprese di distribuzione tra cui areti.

Nel 2020, con delibera 500/2020/R/eel, sono stati approvati i piani di resilienza sul triennio 2020-2022 per i medesimi operatori e per due imprese distributrici aggiuntive.

Inoltre, con delibera 563/2020/R/eel, l'Autorità ha determinato il premio spettante a ciascun distributore per gli interventi di resilienza conclusi nel 2019.

Con riferimento alla qualità tecnica l'Autorità è ulteriormente intervenuta nel 2019, con delibera 566/2019/R/eel, prevedendo la possibilità per i distributori di presentare proposte di regolazione sperimentale finalizzate al miglioramento degli indicatori di continuità del servizio secondo un percorso di efficientamento differente rispetto alla regolazione standard ma che consentisse di raggiungere, al termine della sperimentazione, i livelli obiettivo previsti per ciascun indicatore ed ambito di concentrazione. La proposta sperimentale presentata da areti sul periodo 2020-2023 è stata approvata con determina 20/2020 - DIEU e sospende il meccanismo premi/penalità fino al termine del quadriennio, a valle del quale verranno valutati i valori raggiunti dagli indicatori al fine di identificare il meccanismo incentivante da applicare (in caso di raggiungimento del target si applicherà il meccanismo proposto da areti, in caso contrario verranno determinate retroattivamente le penalità a regolazione vigente).

Ammodernamento colonne montanti

Ulteriore attività di areti volta all'innovazione e all'ammodernamento delle proprie reti, avviata nel corso del 2020, riguarda l'adesione alla regolazione sperimentale istituita da ARERA con la deliberazione 467/2019/R/eel del 12 novembre 2019 che permette l'avvio di un programma di ammodernamento delle colonne montanti vetuste.

La fase sperimentale della regolazione prevede l'ammodernamento degli impianti realizzati prima del 1970 o nella fascia tra il 1970 e il 1985 se ritenuti critici e durerà dal 1° gennaio 2020 al 30 giugno 2023.

Per eseguire questo progetto areti ha aperto un dialogo con gli amministratori dei condomini da sottoporre ad ammodernamento in modo da condividere le informazioni in merito alle condizioni, modalità e tempistiche disciplinate dalla regolazione sperimentale.

Meccanismo di reintegro degli oneri generali di sistema versati dai distributori (non dai venditori)

Dal 2018 ARERA ha definito il meccanismo di reintegro degli oneri generali di sistema versati dai distributori alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) e al Gestore dei servizi energetici (GSE) permettendo così di ottenerne il reintegro.

Mentre lato vendita, facendo seguito ai tavoli di lavoro effettuati nel corso dell'anno 2020, l'Autorità ha pubblicato il documento di consultazione 445/2020/R/eel, proponendo una disciplina per consentire il recupero degli oneri generali fatturati dai venditori nel mercato libero a partire dal 2016 e non incassati (tema già affrontato con il precedente DCO 52/2018, a cui, tuttavia, non ha fatto seguito alcun provvedimento).

La formula prevista nel meccanismo di reintegro tiene conto di due fattori principali:

- uno "sconto" sulla compensazione, motivato dal fatto che la morosità sugli oneri sarebbe in parte compensata dalle politiche di prezzo applicate dai venditori almeno fino al 31 gennaio 2017, data di pubblicazione delle sentenze del Tar che hanno dato avvio a tutto il processo di riforma degli oneri;
- un coefficiente del livello di efficienza nella gestione degli incassi di ciascun operatore, determinato dal confronto tra l'efficienza nella propria gestione degli incassi con quella della generalità degli utenti partecipanti al meccanismo.

Relativamente alla sola prima istanza, l'Autorità ha previsto un "Regime semplificato" con una parametrizzazione del coefficiente del livello di efficienza fissa al 70% di quanto non incassato.

Il Gruppo Acea ha presentato le proprie osservazioni rappresentando criticità sia relativamente allo “sconto” che al coefficiente di efficienza ed ha quindi auspicato una semplificazione generale del meccanismo.

Fatturazione elettronica e prescrizione

Per quanto riguarda gli aspetti commerciali, successivamente alle prescrizioni introdotte dalla legge n. 205/2017 (legge di bilancio 2018), quali, in ambito elettrico, la prescrizione biennale del diritto al corrispettivo per i consumi di energia elettrica e la fatturazione elettronica, il DL 160/2019 (legge di bilancio 2020) ha abrogato l'art. 1 comma 5 della Legge Bilancio 2018, che prevede che le disposizioni sulla prescrizione biennale non si applichino in caso di mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo, derivanti da responsabilità accertata dell'utente.

In seguito a tale intervento normativo, l'Autorità ha pubblicato la delibera 184/2020/R/com con la quale ha adeguato la normativa di settore alle previsioni stabilite dall'art. 1 comma 295 della Legge di bilancio 2020, disponendo la modifica della frase da riportare nell'allegato alla fattura recante importi prescrivibili, eliminando l'ipotesi di responsabilità del cliente. In data 27 luglio 2020 Acea Energia ha presentato ricorso al Tar Lombardia avverso la presente delibera sollevando l'illegittimità della stessa in quanto, riconducendo l'applicazione della prescrizione al mero decorrere del tempo, senza considerare eventuali comportamenti ostativi dei clienti finali, condurrebbe ad un'interpretazione non costituzionalmente orientata della Legge di bilancio 2020.

Settlement

Con riferimento al *settlement* dei settori elettrico e gas naturale, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 330/2020/R/com al fine di definire i meccanismi finalizzati alla regolazione delle partite economiche connesse alla prescrizione biennale.

In particolare l'Autorità ha previsto un meccanismo di compensazioni volto a tenere indenni i venditori dai mancati incassi dovuti all'applicazione della prescrizione biennale non collegata a responsabilità degli stessi (ritardi di fatturazione) con specifico riferimento agli importi riferiti alla materia prima, e al dispacciamento, oltre che ai corrispettivi del servizio di trasporto e agli oneri generali.

Il Gruppo Acea ha presentato le proprie osservazioni esprimendo una generale condivisione in merito alle soluzioni proposte in consultazione, ribadendo tuttavia la necessaria irretroattività delle penali che si intende introdurre, con conseguente socializzazione della compensazione, nonché l'importanza del principio secondo il quale ognuno, cliente incluso, è tenuto a farsi carico delle proprie responsabilità nell'ambito della prescrizione.

Teleriscaldamento e Teleraffrescamento

In questo ambito ARERA con il TUAR ha stabilito disposizioni in materia di contributi di allacciamento e modalità del diritto di recesso della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore, con una disciplina differenziata sulla base delle caratteristiche dell'utente.

Con interventi attualmente sospesi causa Covid-19, l'ARERA intende intervenire con:

- RQTT per regolare la qualità tecnica del servizio di telecalore, con particolare riferimento alla sicurezza e alla continuità del servizio, per il periodo di regolazione primo luglio 2020 – 31 dicembre 2023;
- TITT per definire le regole in materia di trasparenza del servizio di telecalore, indicando i contenuti minimi dei contratti di fornitura e dei documenti di fatturazione per il periodo di regolazione primo gennaio 2020 - 31 dicembre 2023.

Idrico

I principali driver evolutivi sono indicati dal progressivo avanzamento della regolazione dell'ARERA, che premia l'efficienza degli operatori, e dalla sempre maggiore rilevanza dei temi legati alla sostenibilità ambientale, oramai oggetto di strategie politiche ed economiche atte a contrastare in particolar modo l'impatto dei cambiamenti climatici in atto.

Nel campo della regolazione, il settore idrico rappresenta, in termini di governance, una eccezionalità non solo italiana, ma anche europea. Esclusivamente nel nostro paese infatti si prevede, per legge, l'interazione di due soggetti attivi: il regolatore locale (ovvero l'Ente di governo di ambito) e il regolatore nazionale (l'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente). Ci si trova pertanto di fronte ad una regolazione multilivello che, malgrado abbia un doppio livello di controllo, rende certamente più complesse le rispettive competenze ed i relativi processi decisionali.

Qualità commerciale

L'ARERA, ha deliberato sin dal 2015 in materia di qualità contrattuale per il settore idrico (655/15/R/Idr), definendo i livelli specifici e generali di qualità, in vigore, per la maggior parte degli aspetti, dal luglio 2016.

Nel maggio 2019 si è chiusa la terza edizione della *Raccolta dati qualità contrattuale del SII*, che ha permesso all'ARERA, nell'ambito delle funzioni di regolazione e controllo ad essa attribuite, di effettuare il secondo bilancio “annuale” dei

livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza nel corso del 2018, consentendo alla stessa Autorità di effettuare anche un primo confronto tra due anni di piena applicazione di RQSII.

La quarta edizione della *Raccolta dati qualità contrattuale del SII* si è conclusa il 26 giugno 2020 con il termine ultimo (così come differito dal provvedimento di "emergenza" dell'ARERA delibera 59/2020) per la comunicazione da parte degli EGA dei dati di qualità contrattuale riferiti al 31 dicembre 2019. L'8 febbraio 2021 si aprirà la quinta edizione della Raccolta dati di qualità contrattuale che si concluderà il 26 aprile 2021.

La delibera 547/2019, intervenuta a fine anno 2019, ha provveduto a modificare ed integrare, con decorrenza primo gennaio 2020, la vigente disciplina, declinando, come già previsto per la qualità tecnica, un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, dal 2022, in ragione delle performance dei gestori.

Qualità tecnica

In analogia al settore elettrico, l'Autorità ha deliberato a partire da dicembre 2017 la nuova regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, con un meccanismo di premialità/penalità legato al rispetto di standard di prestazione (livelli di servizio), nonché un sistema di indennizzi automatici ai clienti che si aggiunge a quanto già definito relativamente alla qualità contrattuale.

La delibera 580/2019 "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3" del 27 dicembre 2019, oltre a definire la nuova regola per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario per il periodo regolatorio 2020-2023, ha integrato, in parte, il meccanismo incentivante previsto nella regolazione della qualità tecnica e ha specificato le modalità di copertura dei premi previsti dai meccanismi incentivanti individuati nella RQSII (come aggiornata dalla delibera 457/2019) e nella RQT1.

Si delineano, per i gestori del servizio, opportunità di sviluppo strettamente collegate alla capacità di adottare sistemi tecnologici evoluti, modelli informativi e organizzativi ad alta efficienza, standardizzati e replicabili, in grado di incidere sensibilmente sul miglioramento delle performance.

Morosità

Con la delibera 311/2019/R/Idr relativa alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) l'Autorità individua – per la prima volta a livello nazionale – le misure di contenimento della morosità del settore nel rispetto dei diritti dell'utente e tenendo conto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione.

Oltre a definire gli utenti finali non disalimentabili, disciplina il processo di messa in mora dell'utente inadempiente, regola le procedure di limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura, definendone condizioni, modalità e tempistiche.

La successiva Delibera 221/2020/R/Idr del 16 giugno 2020 integra il REMSI alla luce delle previsioni introdotte dall'articolo 1, comma 291, della legge n. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), con particolare riferimento alle modalità e ai tempi con cui preavvisare l'utente circa l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti.

Emergenza Covid-19

Con la delibera 235/20 l'ARERA ha adottato elementi di adattabilità al complesso contesto generato dall'emergenza Covid-19 prevedendo che gli obiettivi di qualità contrattuale per gli anni 2020 e 2021 siano individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 ed assumendo che gli obiettivi di qualità contrattuale e tecnica, relativi al 2020 e al 2021, siano valutati cumulativamente su base biennale. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 e MC2 di qualità contrattuale ovvero per i macro-indicatori da M1 a M6 di qualità tecnica.

Ambiente

La realizzazione e l'esercizio degli impianti dell'Area Ambiente è regolato dalle disposizioni normative peculiari del settore.

In virtù di una politica europea sempre più attenta alla tutela dell'ambiente nel suo complesso, si assiste ad un costante intervento di aggiornamento della normativa ambientale ed energetica.

Nello specifico, tali azioni di adeguamento sono volte, in via prioritaria, ad un miglioramento costante delle prestazioni ambientali degli impianti di trattamento rifiuti che, per le loro caratteristiche di esercizio, sono idonei a generare impatti sull'ambiente circostante.

Tale scelta legislativa, infatti, nell'ottica di una maggiore tutela ambientale, risponde all'esigenza di sensibilizzare gli operatori di settore verso una gestione sempre più responsabile dei propri impianti di trattamento nonché, in secondo luogo, alla necessità di prevedere, per le Autorità competenti, specifici strumenti di controllo della corretta gestione dei siti industriali dedicati al recupero e smaltimento dei rifiuti.

Ebbene, le società dell'Area Ambiente sono in grado di rispondere alle esigenze richieste dalle normative di settore anche, e soprattutto, in considerazione delle circostanze per cui:

- nell'espletamento delle proprie attività di gestione, vantano un'impiantistica di recente costruzione e, dunque, realizzata nel rispetto delle migliori tecnologie disponibili (B.A.T. Best Available Techniques) vigenti;
- in ossequio a quanto disposto dalla disciplina sulle autorizzazioni e sulle certificazioni ambientali, gli impianti attualmente gestiti dalle società dell'Area sono costantemente sottoposti al controllo delle autorità competenti che ne verificano oltre che le corrette modalità di gestione, anche l'adeguatezza delle strutture impiantistiche ai più elevati standard di tutela ambientale.

L'istituzione della nuova Autorità per il controllo ARERA è finalizzata a regolare il settore della gestione integrata dei rifiuti urbani, garantendo l'accessibilità e fruibilità del servizio sul territorio nazionale e, al contempo, i livelli di erogazione del servizio, nonché l'adeguamento dell'assetto infrastrutturale per il raggiungimento degli obiettivi europei.

Se pur di recente costituzione, l'Autorità ha adottato importanti provvedimenti per le singole attività nel ciclo dei rifiuti:

- il Documento per la consultazione 713/2018 del 27 dicembre 2018 concernente i criteri per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e assimilati dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione;
- la Delibera 714/2018 contenente le richieste di informazioni in tema di servizi di trattamento dei rifiuti urbani e assimilati;
- la Delibera 715/2018 afferente l'avvio di procedimento per l'istituzione di un sistema di monitoraggio delle tariffe per il servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione per gli anni 2018-2019.

In sostanza, si è di fronte ad una dichiarata volontà da parte dell'Autorità di rimodulazione del criterio di assimilazione dei rifiuti urbani che, qualora concretamente attuato, si presenterà non di poco conto sulle modalità di esercizio degli impianti di proprietà di Acea Ambiente, la quale, come noto, per la quasi totalità dei rifiuti trattati è autorizzata al trattamento di rifiuti speciali che hanno una chiara derivazione urbana.

FORZE DELL'ORDINE E PROTEZIONE CIVILE

Relazioni quotidiane con le Forze dell'Ordine sono gestite per indagini riferite ai territori in cui il Gruppo opera, sviluppando ampie sinergie, consolidate nel tempo. In tale ambito sono stati stipulati specifici Protocolli di intesa – sottoposti a periodici aggiornamenti – con Guardia di Finanza, Carabinieri e Polizia di Stato, che disciplinano i rapporti con le società operative. Il Gruppo collabora con la Protezione Civile - in coordinamento con le Autorità territoriali competenti – per la messa in atto dei piani di emergenza e delle necessarie azioni per la prevenzione e la gestione della criticità o disastri.

STRUTTURE DI PRESIDIO SALUTE, SICUREZZA ED EMERGENZA

In tutto il periodo dell'emergenza sanitaria Acea è rimasta a fianco delle realtà territoriali che hanno operato in prima linea, mediante un'intensa attività di sostegno economico e tecnico direttamente alle strutture ospedaliere.

Acea ha approvato una serie di stanziamenti destinati all'acquisto di strumenti per la terapia intensiva, a favore delle strutture rientranti nella rete Covid-19 adibite alla ricezione di pazienti gravi, tra cui importanti poli ospedalieri come l'INMI Lazzaro Spallanzani, il Policlinico Gemelli e l'Istituto Dermopatico dell'Immacolata (IDI) di Roma e l'Azienda Ospedaliera San Pio di Benevento.

Nei periodi di maggiore necessità è stata fornita, gratuitamente, l'energia elettrica per l'alimentazione del presidio ospedaliero mobile allestito dal Comando Unità Mobili e Specializzate Carabinieri "Palidoro" di Roma.

CLIENTI

CLIENTI ELETTRICI

Il 31 dicembre 2020, come previsto dalla "Legge annuale per il mercato e la concorrenza", n. 124 del 2017 come modificata dal DL mille proroghe, è terminato il servizio di maggior tutela per circa 200 mila imprese italiane.

Dal primo gennaio 2021 sono serviti nel servizio a tutele graduali i punti in bassa tensione nella titolarità di imprese con uso non domestico con un livello di potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW che al primo gennaio 2021 non risultano titolari di un contratto di fornitura sul mercato libero, nonché i punti in bassa tensione nella titolarità di imprese con uso non domestico con potenza pari o inferiore a 15 kW che al primo gennaio 2021 non

risultano titolari di un contratto di fornitura sul mercato libero e che dichiarano di possedere 10 o più dipendenti oppure un fatturato annuo superiore a 2 milioni di euro.

Per 6 mesi, sino al 30 giugno 2021, il servizio di tutele gradualmente verrà svolto transitoriamente dagli attuali esercenti la maggior tutela e a partire dal primo luglio 2021 sarà svolto dai soggetti che si aggiudicheranno le aste di assegnazione di durata di 3 anni.

A partire dal primo gennaio 2022, il servizio di tutela cesserà anche per tutti gli altri circa 19 milioni di clienti (famiglie e piccolissime imprese), ma al momento ARERA non ha definito le modalità di svolgimento del servizio.

La struttura delle condizioni economiche del periodo di assegnazione provvisoria è simile a quella dell'attuale Servizio di Maggior Tutela, ma diversa da quella che sarà applicata nel periodo di assegnazione a regime a seguito dell'espletamento delle gare.

La regolazione del servizio a tutele gradualmente destinato, a partire dal primo gennaio 2022 alle micro-imprese e ai clienti domestici, sarà oggetto di un successivo e distinto documento di consultazione.

In data 31 dicembre 2020 il MiSE ha firmato il decreto "Mercato libero dell'energia elettrica. Schema ingresso consapevole dei clienti finali" per le piccole imprese dal 1° gennaio 2021, a completamento di quanto già disposto dall'Autorità con delibera 491/2020/R/eel.

I principali temi trattati nel decreto riguardano:

- l'avvio di campagne informative verso tutte le tipologie di clienti finali, che coinvolgeranno vari soggetti istituzionali in collaborazione con le organizzazioni di categoria e associazioni dei consumatori;
- la previsione di un monitoraggio semestrale ARERA, per il periodo 2021-2022, sull'evoluzione del comportamento dei clienti, sull'andamento dei prezzi offerti, sulla trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi, comprensivo della valutazione in merito all'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte. Tale monitoraggio avverrà a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022;
- la semplificazione delle procedure di conciliazione e il trattamento dei reclami da parte di ARERA e AU;
- la conferma del servizio a tutele gradualmente per le piccole imprese a partire dal 2021 da assegnare tramite aste, precisando che:
 - l'individuazione di aree territoriali deve essere caratterizzata da un equilibrato livello di rischio connesso alla morosità e da omogeneità dimensionali in termini di volumi;
 - è fissato un volume massimo assegnabile tramite gara ad un singolo operatore sull'intero territorio nazionale pari al 35%, contrariamente a quanto previsto da ARERA nella delibera 491;
 - sono previsti specifici meccanismi incentivanti di recupero della morosità in base alla specificità dei clienti;
 - ARERA elaborerà un rapporto periodico sull'attuazione del servizio a tutele gradualmente e sull'esito delle procedure concorsuali;
 - il servizio assegnato tramite gara ha durata triennale;
 - il regime transitorio ha validità fino a giugno 2021.

Innovazione tecnologica

Per lo sviluppo del comparto Reti-distribuzione di energia ed illuminazione pubblica, si configura un ruolo rilevante dell'innovazione tecnologica. In particolare, per il servizio di distribuzione, si prospettano ulteriori progressi nell'automazione e nell'efficientamento dei processi e di applicazioni in ambito *smart metering*, *smart grid* e in ottica *smart city*.

In particolare, in riferimento allo *smart metering* areti sta procedendo alla massiva sostituzione dei contatori di prima generazione con quelli 2G che garantiscono un livello di performance e qualità del servizio decisamente più elevato, in quanto sono dispositivi abilitanti a servizi innovativi.

Nel corso del 2020, inoltre, è stata incrementata la comunicazione con i propri *stakeholder* tramite l'avvio del portale 2G: areti ha, infatti, implementato un portale in cui qualsiasi venditore o cliente, autenticandosi, avrà visibilità degli elenchi dei propri POD interessati dal piano di sostituzione e della data presunta di cambio del misuratore di prima generazione.

Nell'ambito *smart city* si inserisce *PlatOne*, un programma europeo di ricerca finanziato tramite fondi del programma Horizon2020 per la messa a punto di una nuova piattaforma per la gestione delle moderne reti di distribuzione che ha l'obiettivo di sviluppare e testare una soluzione tecnologica d'avanguardia in grado di abilitare i meccanismi di flessibilità energetica affrontando in modo integrato due caratteristiche sempre più diffuse dei sistemi elettrici moderni: la variabilità della produzione legata alla crescente penetrazione delle rinnovabili non programmabili, e la variabilità dei consumi, connessa a sua volta all'utilizzo di sistemi di riscaldamento, raffreddamento e mobilità elettrici.

Acea, attraverso areti e Acea Energia, insieme a Siemens, Engineering e alla *start-up* Apio, è responsabile per il coordinamento del “pilota italiano” che è in corso di realizzazione nell'area di Roma.

In ottica Smart City, si segnala l'avvio di un Partenariato per l'innovazione con il Comune di Roma per il Progetto Poledric, finalizzato all'ingegnerizzazione di un apparato da installare sui pali di Illuminazione Pubblica per l'implementazione di servizi per smart city, in grado di gestire una serie di sensori e funzionalità propri del servizio di illuminazione pubblica, ma anche di fornire servizi utili al distributore elettrico (es. modem integrati, ecc.) e a terzi (es. sensori ambientali, video analisi, ecc.).

Inoltre, nel corso dell'anno sono state avviate numerose sperimentazioni utili alla resilienza e alla raccolta dei dati dalle infrastrutture, con l'impiego di nuove tecnologie. Tra questi, ad esempio, l'applicazione della RPA (Robotic Process Automation) per automatizzare le operazioni compiute dagli operatori in sala operativa elettrica in caso di guasto di rete.

COMUNITÀ ENERGETICHE

Nel campo delle reti elettriche, si evidenzia il progetto rivolto alle Comunità Energetiche così come definite dalla Delibera 318/2020/R/EEL di ARERA attraverso la quale i singoli componenti possono accedere a diversi benefici, tra cui si evidenziano la condivisione dell'energia prodotta tra i membri della comunità con conseguente abbattimento dei costi in bolletta e la riduzione delle emissioni di CO₂.

areti ha dunque predisposto un iter volto alla verifica dell'appartenenza dei punti di prelievo alla medesima cabina secondaria, requisito essenziale che il distributore deve garantire per poter dare il via libera al riconoscimento della Comunità Energetica, rilasciato su richiesta dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

CLIENTI IDRICI

La gestione del servizio idrico integrato (SII) segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue: dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente. È regolata da una Convenzione di gestione stipulata tra la società che prende in carico il servizio e l'Autorità di Governo dell'Ambito. La “Convenzione tipo” che regola i rapporti tra enti affidanti e gestori, è stata a suo tempo oggetto di regolazione da parte dell'ARERA, che ne ha definito i contenuti minimi essenziali in modo uniforme sul territorio nazionale. Lo schema di convenzione riguarda gli strumenti per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni, l'aggiornamento dei dati e delle informazioni alla base degli atti di programmazione richiesti dall'Autorità per l'approvazione della predisposizione tariffaria e le procedure di subentro, con conseguente corresponsione del valore di rimborso.

Nella *Carta del servizio idrico integrato*, allegata alla Convenzione, sono illustrati gli standard di qualità generali e specifici che il gestore è tenuto a rispettare verso l'utenza, in ottemperanza alla Delibera 655/2015 (che dal 1/1/2020 integra le modifiche previste dalla delibera 547/2019 e, per la valutazione delle annualità 2020 – 2021, da quanto indicato dalla delibera 235/2020) per quanto concerne la qualità contrattuale e, a partire dal 2018, anche nel rispetto della Delibera 917/2017 (e da quanto previsto dalla delibera 235/2020 in tema di valutazione delle annualità 2020 – 2021) per gli aspetti di qualità tecnica. Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal *Regolamento d'utenza*, anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi.

Innovazione tecnologica

Nell'ambito del rapporto commerciale con la clientela, Acea nel settore idrico (Acea Ato2) ha apportato significative innovazioni tecnologiche *customer oriented*, capaci di ottimizzare e velocizzare processi quali, ad esempio, la contrattualizzazione, la fatturazione, i pagamenti e la comunicazione tra gestore e cliente.

Nello specifico le principali innovazioni riguardano la gestione degli appuntamenti programmati e concordati con il cliente utili alla riduzione dei tempi di attesa e all'ottimizzazione del servizio reso creando sinergia tra ufficio commerciale e ufficio tecnico.

Un'altra novità riguarda il sistema di pagamento attraverso la bolletta digitale che ne permette la ricezione via mail, da parte del cliente, il giorno stesso in cui viene emessa e la visualizzazione e il download da ogni dispositivo.

È ora possibile, tra l'altro, avviare un nuovo iter contrattuale senza doversi recare allo sportello fisico ma effettuando una semplice chiamata gratuita al numero verde. La documentazione necessaria può essere comodamente consegnata all'operatore in loco all'atto del sopralluogo.

È stata inoltre implementata una nuova versione dello Sportello Online. Lo strumento permette, oltre alla comunicazione dell'autolettura, la possibilità di effettuare operazioni contrattuali come la voltura, il subentro e la disdetta del contratto.

In aggiunta allo Sportello Online, Acea è stata in grado di fronteggiare l'emergenza pandemica garantendo, attraverso un sistema di prenotazione *full digital* che limita la creazione di file e organizza gli appuntamenti, la riapertura in sicurezza del primo e più importante sportello dedicato al pubblico, quello di Piazzale Ostiense. Lo stesso sistema poi è stato scalato fino a raggiungere tutti gli sportelli idrici Acea nella regione Lazio.

CLIENTI AREA AMBIENTE

I clienti dell'Area Industriale Ambiente sono molto diversificati a seconda del business sostenuto dalle singole società e del regime autorizzatorio dei singoli stabilimenti produttivi.

L'impianto di Termovalorizzazione di Terni è individuato nel Piano Regionale di gestione dei rifiuti come impianto di termovalorizzazione per rifiuti speciali: l'impianto approvvigiona il combustibile da avviare alla termovalorizzazione nel libero mercato nazionale, in forza di specifici contratti in regime privatistico. I clienti sono rappresentati da cartiere dell'intero territorio nazionale.

L'impianto di Termovalorizzazione San Vittore del Lazio è individuato nel piano regionale di smaltimento rifiuti, ed è dedicato al superamento dell'emergenza ambientale nel territorio laziale; in ragione di questa valenza strategica, riceve CDR/CSS prodotto da clienti presenti nel territorio regionale, in forza di specifici contratti stipulati a valle di una manifestazione di interesse annuale lanciata da Acea Ambiente.

Relativamente al Polo Impiantistico di Orvieto, il servizio di trattamento della Frazione Organica viene offerto prevalentemente a clienti delle regioni del Centro Italia, in regime di libero mercato, mentre i rifiuti speciali hanno provenienza tipicamente umbra.

I rifiuti urbani in ingresso nella discarica o nell'impianto di Trattamento Meccanico-Biologico, in virtù delle specifiche Convenzioni con l'Ente d'Ambito (AURI) provengono quasi esclusivamente dal territorio della Provincia di Terni, fatta salva la presenza di mutuo soccorso per altri territori regionali.

Relativamente agli impianti di compostaggio di Monterotondo Marittimo e di Aprilia, il servizio di trattamento viene offerto prevalentemente a clienti pubblici e privati prevalentemente dell'Italia Centrale in regime di libero mercato.

I principali clienti di Aquaser sono i gestori degli impianti di depurazione acque, per la maggior parte appartenenti al Gruppo Acea, in virtù di quanto previsto dagli artt. 6 e 7 del D. Lgs. 50/16.

Alcune società dell'Area Industriale (BERG, Bio Ecologia, Acque Industriali) svolgono prevalentemente attività di smaltimento di rifiuti liquidi, trainato principalmente dal settore del servizio idrico integrato e dagli impianti di trattamento/smaltimento di altri rifiuti, oltre a svolgere servizi di intermediazione dei rifiuti prodotti presso impianti di terzi.

Altre società (Demap, Cavallari, Ferrocarr) svolgono principalmente attività di selezione e trattamento di rifiuti urbani differenziati, prevalentemente in regime convenzionato con i Consorzi di Filiera, con particolare riferimento alle Regioni Piemonte, Umbria, Marche e Lazio.

La società Iseco gestisce l'impianto di essiccamento del siero da latte principalmente prodotto dai caseifici del territorio della Valle d'Aosta, nonché tutti i principali impianti di depurazione di acque reflue urbane per conto di tutti i sotto ambiti territoriali ottimali della medesima Regione.

ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

Al fine di poter garantire il massimo supporto alle istanze provenienti dai territori che le Associazioni rappresentano attraverso la loro capillare diffusione, le Società del Gruppo Acea che già avevano istituito dei canali di contatto a loro esclusivamente dedicati, sin dal primo periodo di *lockdown*, hanno implementato delle soluzioni volte a perfezionare il dialogo e la capacità di risoluzione di eventuali problematiche.

I consueti canali di contatto telefonici (attivi in giorni ed orari specifici) a causa del veloce dilagare della pandemia e della necessità di modificare l'infrastruttura tecnica, sono stati dapprima sostituiti con delle caselle e-mail costantemente presidiate da personale dedicato, per poi tornare operativi con fasce di fruizione più ampie appena la situazione lo ha consentito. Gli indirizzi e-mail sono rimasti attivi al fine di fornire una duplice forma di contatto con le società.

Parallelamente a questa attività, sono stati avviati degli incontri via web con le singole Associazioni con l'obiettivo di raccogliere suggerimenti per il miglioramento dei processi di gestione dei rapporti con l'intero Gruppo Acea. Durante gli incontri sono state accolte richieste di mettere a disposizione delle Associazioni note informative su specifici argomenti da utilizzare presso le loro sedi territoriali per dare chiarimenti e informazioni puntuali ai loro associati (a titolo esemplificativo gli argomenti di maggior interesse sono Bonus Sociale idrico, Nuovo Sistema tariffario idrico eccetera).

Relativamente alle Conciliazioni ADR, presumibilmente in considerazione del blocco dei distacchi delle utenze previsto dagli Organi di competenza e di quello connesso alla decorrenza dei termini, il 2020 ha registrato una leggera diminuzione delle pratiche, tutte comunque come di consueto gestite da remoto con conciliazioni telefoniche.

GLI IMPATTI DELL'EPIDEMIA COVID-19

Distribuzione elettrica

Il periodo di emergenza sanitaria e il successivo lockdown imposto dal Governo hanno inevitabilmente impattato sui fabbisogni energetici nazionali di elettricità, fornendo una misura dell'impatto dell'epidemia sull'economia reale. La successiva riapertura delle attività ha mitigato il valore percentuale della riduzione della domanda di energia elettrica.

L'energia elettrica complessivamente immessa nella rete di areti (dalla rete di trasmissione nazionale, da impianti di generazione connessi direttamente alla rete di areti e dalla rete di e-distribuzione interconnessa) ha registrato, nel corso del 2020, una diminuzione dell'8,85% rispetto al dato di energia immessa nello stesso periodo dell'anno precedente.

La potenza massima richiesta sulla rete di areti nell'anno 2020 è stata pari a 1.951 MW ed è stata registrata alle ore 15.00 del 30 luglio 2020. Tale valore è stato inferiore di circa 243 MW (-11,09%) rispetto al corrispondente dato dell'anno 2019, attestato su 2.195 MW e rilevato l'8 luglio 2019, alle ore 15.00.

Vendita di energia

A causa dell'emergenza epidemiologica Covid-19, il Salone del Pubblico di Piazzale Ostiense è rimasto chiuso dal 18 marzo all'1 giugno. La riapertura è stata preceduta da una predisposizione degli spazi del Salone, con l'apposizione di segnaletica orizzontale e verticale finalizzata alla canalizzazione dei flussi ed al mantenimento del distanziamento tra i clienti, sia all'esterno che all'interno del Salone, e tra clienti ed operatori. A tal fine, resta sospeso l'utilizzo dei desk posti all'interno del Salone ed il numero degli sportelli attivi risulta ridotto al fine di gestire gli spazi interni/esterni del Salone e del retrosportello garantendo la sicurezza dei clienti e degli operatori di Acea Energia. Inoltre, l'ingresso dei clienti nel Salone è contingentato, è attivo, all'ingresso del salone, un punto di misurazione della temperatura corporea, vige l'obbligo di igienizzazione delle mani e di protezione delle vie respiratorie, ed è stato attivato un servizio telefonico di prenotazione con un numero verde dedicato. Resta rinviata a data da destinarsi la riapertura dello sportello di Ostia. A partire dal 9 novembre è ammesso l'accesso presso il Salone del Pubblico di Piazzale Ostiense solo previo appuntamento.

Fin dall'inizio dell'emergenza epidemiologica, è stata richiamata all'attenzione dei clienti la possibilità di gestire le forniture mediante i canali telefonici e le chat, le aree clienti dei siti web e le applicazioni su *smartphone*. Analoga informativa è stata pubblicata sui siti web www.aceait (Mercato Libero), www.servizioelettrikoroma.it (Servizio elettrico di Maggior Tutela) e sui social del mercato libero (facebook Acea Energia), con il *claim* "Restiamo vicini a voi, anche da lontano" e l'hashtag #iorestoacasa.

Sono state inoltre inviate mail ai clienti del mercato libero e del mercato tutelato per incentivare l'utilizzo dell'area riservata nel sito.

Acea Energia ha utilizzato le rilevazioni effettuate riguardo il comportamento dei clienti nel periodo di lockdown, al fine di verificare l'efficacia di tali strumenti e valutare ulteriori sviluppi di canali e servizi virtuali.

Il servizio di *contact center* rimasto sempre attivo ha garantito, per tutta la durata del lockdown, un livello di performance quali-quantitativa in linea con quello registrato prima dell'emergenza sanitaria.

Inoltre, in attuazione delle disposizioni di legge per la prevenzione della diffusione del Covid-19, Acea Energia, ha sospeso per tutto il periodo di *lockdown* le attività di vendita porta a porta e chiuso i punti vendita Acea Shop.

Tali attività sono ripartite a maggio, con l'avvio della c.d. Fase 2. È restato sempre attivo il numero verde 800.130.333, dedicato alle offerte commerciali, ed è proseguita, anche nel periodo di lockdown, l'attività di *teleselling*.

Tutte le attività di gestione in *back office* della clientela, ivi comprese la risposta alle richieste di informazioni scritte ed ai reclami, sono garantite dal personale in *smart working*.

Il periodo di chiusura degli sportelli ha permesso di impiegare gli addetti nel servizio di *back office*, migliorandone ulteriormente le performance.

In attuazione di quanto stabilito da ARERA, Acea Energia ha bloccato per il periodo della massima emergenza le procedure di sospensione per morosità delle forniture di energia elettrica e gas. La Società ha, altresì, volontariamente assunto misure straordinarie nei confronti dei propri clienti sull'intero territorio nazionale sia relativamente ai pagamenti sia per garantire la gestione delle richieste commerciali o di *caring*, potenziando le unità di *back office* in ambito *operation*. Più in particolare, sono state bloccate tutte le azioni di recupero credito in aggiunta alle procedure di sospensione per morosità e sono state introdotte logiche di rateizzo eccezionali.

Sempre nel rispetto delle disposizioni di ARERA, dal mese di luglio è stata progressivamente riavviata l'attività di *credit collection*, mantenendo la massima attenzione per le situazioni di fragilità indotte dalla crisi provocata dall'emergenza epidemiologica.

Gli impatti complessivi dell'emergenza sul settore sono in corso di valutazione da parte di tutti i soggetti che compongono la filiera del servizio elettrico e gas, a cominciare dall'ARERA. Risultano di particolare rilevanza gli effetti del lockdown sui consumi del segmento business (sia per i clienti large ed industrial che per quelli small e micro, quali studi professionali ed attività commerciali).

Area idrica

Nonostante la necessità di dover restare in casa o comunque di limitare gli spostamenti, i consumi idrici non hanno subito variazioni e sono rimasti pressoché costanti, a causa dell'effetto combinato della riduzione dei consumi degli utenti non domestici (utenze industriali, commerciali, ...) e dell'aumento dei consumi degli utenti domestici. Si ravvisa inoltre, nelle grandi città, una diminuzione dovuta al blocco dei flussi turistici.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa all'uopo emanata in riferimento allo stato di emergenza sanitaria dovuta al COVID-19, nonché in aderenza alle deliberazioni dell'ARERA, le principali misure preventive e precauzionali adottate dai gestori del SII del Gruppo ACEA per garantire continuità e disponibilità del servizio in condizioni di sicurezza per la cittadinanza e per gli operatori hanno riguardato tra l'altro:

- la sensibilizzazione all'utilizzo dei canali alternativi agli sportelli fisici – web, app, numeri verdi, mail attraverso i quali è possibile svolgere ogni tipo di pratica – a seguito della chiusura e/o accesso su appuntamento degli sportelli fisici al fine di prevenire assembramenti;
- la sospensione, fin da prima delle disposizioni dell'ARERA, delle attività di recupero del credito, in particolare dei distacchi del servizio, nonché l'opportunità, per le utenze in difficoltà economica, di richiedere il differimento dei termini di pagamento di bollette scadute ovvero in scadenza;
- la rateizzazione delle bollette in scadenza, emesse, ovvero con consumi risalenti al periodo di emergenza.

Sono in corso di condivisione con gli Enti di Governo d'Ambito dei territori serviti ulteriori misure a tutela dell'utenza compatibili con la vigente normativa regolatoria (delibera n.580/2019/R/idr e n.235/2020/R/idr).

Area Ambiente

Le società dell'Area Ambiente erogano servizi pubblici essenziali e, in quanto tali, risultano derogate dalla sospensione delle attività produttive previste dai Dpcm succedutisi nel tempo per il contrasto alla diffusione epidemiologica del Covid-19.

Si è registrata, nella fase di lockdown, una temporanea riduzione del CSS in ingresso presso il termovalorizzatore di San Vittore proveniente dal trattamento del rifiuto indifferenziato prodotto nell'area romana, vista la sostanziale sospensione dei fenomeni turistici e di pendolarato. Acea Ambiente ha comunque adottato misure di compensazione dell'effetto, riservando spazi aggiuntivi e temporanei per gli altri conferitori. In ogni caso, ad oggi tale fenomeno è rientrato.

Si sono altresì verificate localizzate riduzioni di produzione di alcuni rifiuti speciali conferiti presso alcune piattaforme di trattamento di rifiuti liquidi dell'Area, a causa del fermo delle industrie produttrici.

Gli altri impianti hanno operato mantenendo sostanzialmente la medesima produttività attesa prima della diffusione dell'epidemia.

Gli impianti di trattamento di San Vittore del Lazio (UL3) e Orvieto (UL4) sono stati altresì individuati, tramite specifiche ordinanze regionali, quali impianti di destinazione dei rifiuti indifferenziati prodotti dai contagiati o dalle persone in quarantena nel territorio delle rispettive regioni di competenza (Lazio ed Umbria).

La quasi totalità delle regioni ha disposto, con specifiche ordinanze, la sospensione della raccolta differenziata per i contagiati e le persone in quarantena, con impatti su tipologia e quantità di rifiuti urbani in ingresso agli impianti dell'Area. Fino al 30 settembre 2020 i quantitativi non sono stati molto rilevanti, dunque questo non ha prodotto significativi effetti oltre quelli sopra riepilogati.

LAVORATORI

MODELLO DI LEADERSHIP

L'intraprendenza, il lavoro di squadra e la realizzazione, rappresentano i tre driver valoriali del nostro Modello di Leadership, attorno ai quali si muovono e vengono costruite le iniziative del Gruppo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi del piano strategico e di quello di sostenibilità 2020-2024.

Il Modello di Leadership, i valori e i comportamenti, guidano e contribuiscono a definire un contesto organizzativo che ha l'obiettivo di promuovere un costante sviluppo delle persone, riconosciute come *asset* strategico per rimanere competitivi in un contesto economico e sociale mutevole e in trasformazione.

Sono state proprio le persone infatti, in questo periodo difficile in cui la pandemia ha rappresentato la sfida più complessa, il motore che ha permesso all'azienda di portare avanti i propri servizi dando continuità al business senza alcuna interruzione. In pochi giorni infatti, migliaia di colleghi sono riusciti con piena efficacia a lavorare a distanza, ripensando processi ed attività in un'ottica totalmente in digitale, riuscendo a fare squadra in maniera intraprendente e continuando a realizzare tutti gli obiettivi previsti.

Le attività di selezione, formazione, premialità, sviluppo, comunicazione e coinvolgimento del personale, realizzate in modalità digitale, hanno contribuito alla valorizzazione del capitale umano, velocizzato il percorso di digitalizzazione dei processi aziendali e il trasferimento di nuove competenze su tutta la popolazione.

Per rispondere al meglio alle sfide che l'evoluzione del contesto economico e sociale ci sta mettendo davanti, Acea sta continuando a lavorare sulle competenze, su nuove modalità di organizzare il lavoro e sul miglioramento dei processi di gestione e sviluppo al fine di supportare l'intera organizzazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali definiti tenendo alta la soddisfazione e il benessere delle persone.

L'obiettivo di valorizzare le persone per la crescita del Gruppo è declinato e portato avanti attraverso tre filoni di attività:

- valorizzazione professionale, crescita manageriale, formazione e sviluppo delle competenze, attraverso un processo che, partendo dalla selezione, tramite *on boarding* e la formazione, e un sistema di valutazione della *performance*, allinea i comportamenti aziendali al Modello di leadership e ai valori del Gruppo Acea in un costante sviluppo del capitale umano;
- coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo, attraverso iniziative specifiche, atte a promuovere l'*employer branding*, rendendo Acea sempre più attrattiva sul mercato dei talenti;
- inclusione e benessere organizzativo, con la strutturazione del lavoro Agile del gruppo e la realizzazione di iniziative volte a rendere il lavoro sempre più *smart* e ad accrescere motivazione, potenzialità e soddisfazione del personale, nonché il benessere dei propri dipendenti, riconoscendo il valore strategico della diversità, della salute e sicurezza dei lavoratori.

WELFARE AZIENDALE

In Acea si è sviluppato un sistema integrato di welfare aziendale, fondato sull'ascolto dei dipendenti e dei loro fabbisogni.

Il Gruppo Acea ha realizzato diverse iniziative di welfare volte al benessere psicofisico, inclusione e corretti stili di vita per i suoi dipendenti presentando azioni in vari ambiti:

- servizi di supporto psicologico individuale e collettivo, curati da professionisti del settore e dimostratosi fondamentali durante il periodo pandemico per offrire un valido supporto ai dipendenti e alle loro famiglie;
- un progetto di supporto alla genitorialità che ha previsto la creazione di laboratori interdisciplinari rivolti a figli di dipendenti con età compresa tra 6 - 14 anni con diverse attività coinvolgenti e ad alto valore educativo;
- progetti di wellness e cura del benessere con l'obiettivo di riattivare le proprie energie ed adottare stili di vita corretti anche da un punto di vista alimentare e di attività fisica.

Inoltre, sono stati attivati percorsi in modalità *podcast* riguardanti la percezione dei cinque sensi; campagne di prevenzione primaria e secondaria a favore di tutti i dipendenti che ha previsto tre giornate dedicate a screening senologici, dermatologici ed endocrinologici.

In concomitanza con la possibilità di conversione ed utilizzo del premio di risultato in servizi welfare sono stati organizzati due cicli di *webinar* a carattere informativo/formativo sulla piattaforma digitale Teams, necessari per offrire una guida e un supporto concreto a tutti i dipendenti beneficiari di questa opportunità. Tali *webinar* hanno visto la partecipazione dei rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali, attori preziosi per continuare a stimolare il processo di cambiamento culturale.

ORGANIZZAZIONI SINDACALI

In data 3 marzo è stato costituito un Comitato Consultivo con le organizzazioni sociali, RLS, RSPP e Medico Competente con compiti consultivi / informativi in merito alle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, in linea con le previsioni del Protocollo sottoscritto tra il Governo e le Parti Sociali.

- Avanzamento delle attività volte alla prevenzione del contagio da Coronavirus;
- Eventuali richieste di informazioni aggiuntive;

- Nuove misure di prevenzione e protezione da intraprendere.

Nel corso del 2020 sono stati sottoscritti numerosi Accordi con le Organizzazioni Sindacali in materia di misure di contenimento e contrasto al Covid-19.

Le intese, nel confermare l' idoneità e l' efficacia delle misure tempo per tempo intraprese dal Gruppo, introducono ulteriori iniziative organizzative, quali la formazione a distanza, le chiusure collettive, la fruizione delle spettanze individuali, la gestione flessibile dell' orario di lavoro, la regolamentazione dello *smart working* in fase di emergenza, con la finalità, da un lato, di evitare il ricorso agli ammortizzatori sociali, al fine di limitare gli impatti economici e sociali del Covid-19, dall' altro di consentire la prosecuzione delle attività lavorative in sicurezza e garantendo la massima flessibilità organizzativa possibile.

Nel secondo semestre 2020 il Comitato bilaterale (Aziende e Parti Sociali) ha avviato un confronto finalizzato all' analisi dei processi riguardanti le attività svolte in modalità agile in prospettiva di un miglioramento di tale modalità lavorativa nella fase post covid-19.

Nel 2020 Acea, in linea con gli impegni assunti nell' Accordo Quadro di Gruppo del 14 febbraio 2018, ha stipulato in data 30 luglio, con le Organizzazioni Sindacali, un nuovo Accordo in materia previdenziale per la gestione del turn-over generazionale, la c.d. isopensione, a valere sul quadriennio 2021-2024.

La misura di accompagnamento alla pensione è erogata dall' INPS, con il contributo dell' azienda, ed è rivolta a quadri, impiegati e operai in possesso dei requisiti per la pensione di vecchiaia o di quella anticipata nei quattro anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro. La possibilità di accesso all' isopensione per il 2021 è stabilita a livello di Società in base al numero di manifestazioni di interesse pervenute nei tempi definiti dall' Accordo, fermo restando un ordine di priorità legato a condizioni di salute, prossimità alla pensione e categoria professionale (quadri e impiegati).

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Acea realizza costanti campagne di sensibilizzazione sul tema, con l'obiettivo di incidere profondamente sulla diffusione capillare della cultura della sicurezza, coinvolgendo la totalità dei propri dipendenti. Ha adottato un avanzato modello di valutazione dei rischi e delle misure di controllo e mitigazione messe in atto. Altrettante iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento circa i temi su esposti riguardano gli appaltatori e sub appaltatori di Acea, partner fondamentali per la realizzazione dei business lungo la catena del valore.

La sicurezza vista come strategia, e non solo come *compliance*, si basa sulla possibilità di misurare e monitorare i risultati in un approccio manageriale. Acea, nell'ambito del percorso di miglioramento continuo che ha intrapreso, orientato alla prevenzione e riduzione del fenomeno infortunistico, vuole mettere a disposizione dei dipendenti uno strumento valido ed efficace ai fini di una partecipazione attiva all'analisi dell'andamento degli indicatori; tale aspetto è spesso considerato rivelatore del livello di maturità della cultura della sicurezza e della cultura del miglioramento in un'organizzazione. Azioni di miglioramento basate sulla constatazione che vi sono margini da perseguire (ad es. azioni per ridurre l'incidenza di alcuni tipi di infortunio) ed azioni di consolidamento (ad es. mantenimento risultati positivi, crescita della resilienza organizzativa), rappresentano il naturale percorso del miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

È attivo un Comitato di Coordinamento RSP del Gruppo al fine di condividere i risultati delle prestazioni di sicurezza, la messa a fattor comune di esperienze, buone pratiche e soluzioni sostenibili ai fini della prevenzione del fenomeno infortunistico in azienda. È anche un momento di condivisione delle azioni correttive realizzate a seguito delle analisi delle prestazioni di sicurezza che hanno avuto un eventuale scostamento dagli obiettivi prefissati (ad esempio peggioramento degli indici IFR/IG, deviazioni ripetute riscontrate in campo, ecc.).

È stata altresì predisposta un'apposita Dashboard H&S che è divenuto lo strumento comune per la rendicontazione delle prestazioni di salute e sicurezza sulla lavoro. Gli indicatori chiave di prestazione in materia di sicurezza sul lavoro costituiscono una parte importante delle informazioni necessarie per determinare e spiegare come un'organizzazione progredisce verso i suoi obiettivi di prevenzione e riduzione del fenomeno infortunistico.

La sicurezza è al centro di numerose sperimentazioni di innovazione. Anche nel corso del 2020 sono stati avviati diversi progetti di innovazione per rendere sempre più sicuri gli operatori Acea. Un esempio ne è stato lo sviluppo e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale dotati di sensori in grado di segnalare il corretto equipaggiamento (Smart DPI).

La sicurezza durante l'epidemia Covid-19

Il Gruppo Acea a partire dai primi giorni del mese di febbraio ha implementato misure di prevenzione e protezione per la gestione del rischio da contagio Covid-19.

Per le attività effettuate dalle Società del gruppo Acea, l'esposizione al Coronavirus non rappresenta un rischio professionale, in quanto i dipendenti espletano mansioni che non determinano un innalzamento dell'entità del rischio rispetto al resto della popolazione.

Tuttavia, essendo l'attività lavorativa una condizione per la quale potenzialmente si può venire a contatto con persone esposte al virus, fin da subito è stata pianificata una strategia di protezione volta al contenimento dell'impatto sull'organizzazione sulla base di una valutazione del rischio.

Le principali misure implementate sono di seguito riportate:

- corsi di formazione e materiale informativo dedicato;
 - circolari e linee guida interne destinate alle società del gruppo, in modo da garantire una risposta coordinata all'emergenza;
 - creazioni di canali di comunicazione dedicati all'emergenza (sezione intranet, indirizzo e-mail, totem multimediali) con indicazione sui corretti comportamenti da adottare per la prevenzione del contagio;
 - pubblicazione del Protocollo per la Gestione dei casi COVID-19 in azienda – Flussi di Comunicazione;
- revisione del DVR e dei piani di emergenza per l'emergenza sanitaria Covid-19;
- riorganizzazione dell'attività lavorativa;
- attivazione dello *smart working* su larga scala per le attività remotizzabili;
- sistemi integrati di gestione del flusso di visitatori;
- campagne di *screening* per i dipendenti:
 - due campagne di test sierologici condotte in collaborazione con il personale ospedaliero del Policlinico Tor Vergata;

- esecuzione di tamponi molecolari e tamponi antigenici rapidi in convenzione con il Policlinico Gemelli e con la Clinica Paideia riservata a personale Acea e loro familiari;
- campagna di vaccinazione antinfluenzale per i dipendenti e familiari conviventi;
- predisposizione di tutte le misure di prevenzione e protezione dal contagio:
 - protocolli sanitari specifici redatti dai Medici Competenti;
 - installazione di *thermo scanner* per la misurazione della temperatura corporea presso gli accessi alle sedi: la scelta dell'uso delle telecamere per la misurazione della temperatura corporea, rappresenta anche un esempio di investimento sostenibile, poiché a fine emergenza verranno riutilizzate per rafforzare i sistemi di sicurezza già presenti;
 - intensificazione dei turni di pulizia, igienizzazione e sterilizzazione dei luoghi di lavoro;
 - installazioni di presidi per l'igienizzazione delle mani;
 - misure per la tutela del personale delle imprese appaltatrici;
 - approvvigionamento di notevoli quantità di DPI consegnati in kit al personale autorizzato ad entrare in azienda;
 - revisione dei *layout*;
 - messa a disposizione presso il Centro Medico aziendale dei kit di test cromatografici per il rilevamento qualitativo di nuovi Coronavirus in campioni di saliva, sia per i dipendenti che ne facciano richiesta e sia per i dipendenti sottoposti a visita medica periodica;
 - tutela del personale con particolare fragilità e con patologie attuali o pregresse;
 - misure specifiche per la gestione di tutti gli spazi comuni e regolamentazione dell'utilizzo degli ambienti al fine del mantenimento del distanziamento sociale;
 - pellicole igienizzanti per l'abbattimento della carica batterica;
- gestione integrata del flusso di visitatori anche attraverso soluzioni di App su dispositivi mobili;
- applicazione di metodologie strutturate per la valutazione periodica dell'efficacia delle misure intraprese attraverso attività di vigilanza sull'effettiva adozione delle misure anti contagio (osservatori del comportamento).

Nelle prime fasi dell'emergenza Acea ha attivato una speciale copertura assicurativa valida per i dipendenti che risultino positivi al Covid-19. Per essere ancora più vicini ai propri dipendenti, nella tutela e nella salvaguardia della loro salute e di quella dei loro cari, la copertura assicurativa è stata estesa anche ai componenti del "nucleo familiare" (intendendo per tali il coniuge o convivente "more uxorio" ed i figli, risultanti da stato di famiglia) dei dipendenti, qui intesi in tutte le tipologie contrattuali, di tutte le Società del Gruppo Acea.

BUSINESS PARTNER E PARTNER ISTITUZIONALI

Per Acea le reti di collaborazioni, partnership e sistemi di imprese rappresentano un driver focale per il posizionamento ed il presidio del Gruppo Acea nell'ecosistema dell'innovazione e per aprire nuovi canali privilegiati di accesso a idee, opportunità di business, opportunità tecnologiche, ricerca accademica e nuovi talenti.

Acea ha aderito a numerose tipologie di partnership e collaborazioni legate all'innovazione, infatti da diversi anni il Gruppo partecipa in modo attivo nell'ecosistema dell'innovazione italiana e internazionale, scambiando *best practice* ed esperienze.

Tra questi, l'adesione a Startup Europe Partnership: SEP è il programma di Open Innovation che mette in contatto le Scaleup europee con le Corporate, e Open Italy, il programma di co-innovazione promosso da Elis nato per coniugare gli *innovation needs* delle Corporate consorziate con l'offerta di startup, PMI innovative, spin-off universitari e centri di ricerca.

Nel 2020 Acea si è associata a InnovUp, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle *start up* italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici ne agevolano la valorizzazione, la visibilità e la crescita, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale italiano.

Sempre nell'ultimo anno si è associata ad ANFOV, associazione che promuove il confronto tra tutte le forze imprenditoriali ed istituzionali coinvolte nel settore delle telecomunicazioni e monitora, analizza e promuove lo sviluppo dei contigui scenari dell'ICT.

FORNITORI

LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Acea, consapevole del contributo positivo che una gestione sostenibile della catena di fornitura può offrire alla tutela dell'equilibrio ambientale, si impegna nel definire modalità d'acquisto che includano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di processo che limitino l'impatto ambientale e favoriscano l'attivazione di iniziative mirate alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle risorse e alla tutela degli aspetti sociali coinvolti negli appalti di beni, servizi e lavori definiti e utilizzati per far fronte alle proprie necessità.

Nell'affrontare tale percorso, Acea si avvale da diversi anni dell'utilizzo dei Criteri Ambientali Minimi vigenti, contemplando nelle proprie gare d'appalto anche gli aspetti premianti, non obbligatori ma spesso determinanti a garantire il massimo raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Inoltre, si impegna nella formazione delle proprie risorse affinché le scelte di acquisto siano rivolte a beni o servizi dalle caratteristiche sostenibili, stimolando in questo modo lo sviluppo di una sensibilità specifica verso tali aspetti, con l'obiettivo di averli sempre presenti nei processi di scelta delle forniture.

Acea da sempre è al servizio del territorio e del cittadino e tiene in grande considerazione il confronto con gli stakeholder e con la catena di fornitura per essere sempre più efficiente nelle risposte alle sollecitazioni che provengono dal territorio.

Il monitoraggio dello scenario di riferimento è una parte importante del *core business*, utile a intercettare e analizzare i fattori di rilievo che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi strategici. Di tale scenario fanno parte gli ambiti di mercato, la sostenibilità d'impresa, gli aspetti normativi e regolatori, quelli tecnologici e ambientali, il contesto degli impatti energetici e ambientali, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e la gestione della catena di fornitura.

Acea già da tempo ha adottato il Sistema di Gestione della Qualità integrandolo con gli ambiti Sicurezza, Ambiente ed Energia e gestendo così l'insieme delle attività che considerate nel loro complesso sono in grado di influenzare la qualità, la sicurezza e gli impatti a livello ambientale delle attività di business.

Per questo motivo, riconosce maggior valore alle aziende della catena di fornitura che hanno scelto di certificarsi negli schemi qualità, ambiente, sicurezza ed energia.

Parlare di qualità, salute e sicurezza, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale implica infatti l'assunzione di un impegno che si estende ben oltre i propri confini, abbracciando l'intera catena di fornitura.

Scegliere di certificarsi vuol dire decidere di implementare un sistema di gestione aziendale, riconosciuto da un ente terzo, che contemporaneamente risponda agli obblighi di legge e alle richieste del mercato e a criteri di sostenibilità.

Qualsiasi catena di fornitura efficiente deve avere fornitori affidabili come componente chiave, per questo Acea ha intrapreso iniziative quali il rafforzamento dei vincoli contrattuali, per valorizzare e promuovere le imprese che dimostrano di applicare criteri di sostenibilità, che investono in formazione sulla sicurezza dei propri lavoratori e che si dotano di mezzi ecologici per lo svolgimento della loro attività.

In tema di *green procurement*, nei capitolati d'appalto applica i criteri ambientali minimi e sta lavorando per estendere questo stesso approccio a categorie merceologiche che non sono ancora menzionate dai Decreti Ministeriali di riferimento. L'intenzione è quella di gestire appalti verdi, capaci di mettere insieme il perseguimento della libera concorrenza e la tutela ambientale, ponendosi come esempio di una possibile integrazione tra i due obiettivi senza il necessario sacrificio dell'uno o dell'altro interesse, nel rispetto dello sviluppo sostenibile.

La diffusa adozione di sistemi di gestione ambientali ed energetici, ma anche di qualità e sicurezza è un riscontro concreto dell'importanza di una serie di dinamiche, ambientali e di sostenibilità oltre che uno strumento manageriale per il miglioramento continuo delle performance.

Acea svolge verifiche di seconda parte con l'obiettivo di sensibilizzare ed essere di supporto al miglioramento continuo della catena di fornitura. Il coinvolgimento diretto dei fornitori e i momenti di confronto costituiti dalle verifiche periodiche, consentono di rilevare il livello di consapevolezza su temi importanti come quello della responsabilità sociale d'impresa, della sicurezza, della sostenibilità, su aspetti sociali, ambientali o di governance e forniscono l'occasione di considerare congiuntamente percorsi di miglioramento.

Inoltre, sempre al fine di rendere il coinvolgimento dei suoi fornitori e partner un percorso condiviso, Acea ha fissato degli standard contrattuali, da applicarsi appunto a fornitori (ivi inclusi i consulenti) e partner, che prevedono espressamente la loro adesione e osservanza non solo del Modello di Organizzazione e Controllo adottato da Acea ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli enti (qualora non ne siano già autonomamente dotati) ma anche all'Estratto "Manuale di conformità alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore" - Principi generali" adottato da Acea in attuazione del "Programma di Compliance Antitrust".

L'obiettivo è il miglioramento continuo delle performance e Acea lo fa anche attraverso questo strumento, per valutare i progressi dei fornitori, mettere in luce le buone pratiche oppure le aree di miglioramento, tutti aspetti che difficilmente si possono cogliere utilizzando come unico strumento il test di autovalutazione che per Acea costituisce solo il primo passo di una procedura di valutazione ben più strutturata.

Il monitoraggio della catena di fornitura è per Acea un servizio su misura, pianificato e progettato con il fornitore stesso, che può essere focalizzato su un processo specifico, su un prodotto o un servizio, su un impianto o infrastruttura ma che in ogni caso che ci aiuta a ripercorrere passo dopo passo l'intera filiera.

In ambito *procurement for innovation*, grazie al processo di acquisti dedicato a startup e PMI innovative è stato possibile avviare le prime gare sotto codice appalti riservate alle società innovative iscritte ai relativi albi dedicati.

LA LEGISLAZIONE DEGLI APPALTI

Tra i temi di rilievo si evidenziano le modifiche apportate al Codice dei contratti pubblici dal decreto-legge n. 76/2020, c.d. "decreto Semplificazioni", convertito dalla legge n. 120/2020.

Le citate modifiche sono riconducibili a due tipologie, modifiche permanenti e modifiche transitorie (che hanno introdotto un regime derogatorio valido fino al 31.12.2021) e, tra le più importanti, si segnalano quelle in tema di verifiche antimafia e protocolli di legalità, procedure di affidamento e di gara, tempistica nella stipula dei contratti d'appalto, causa di esclusione, collegio consultivo tecnico.

Si evidenzia, inoltre, che il DL n. 183/2020, c.d. "Milleproroghe", ha prorogato, per tutto l'anno 2021, le disposizioni previste nel decreto "Sblocca Cantieri" relative alla possibilità di avviare procedure di affidamento anche in caso di disponibilità di finanziamenti limitati alle sole attività di progettazione, alla facoltà di affidare contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria sulla base della sola progettazione definitiva, al limite del subappalto, che resta al 40%, alla sospensione sia dell'obbligo di indicazione della terna dei subappaltatori, sia delle verifiche sui subappaltatori in sede di gara.

COMPETITOR E PEER

MERCATO IDRICO E GAS

Acea intende valutare e partecipare alle nuove gare indette per la concessione del Servizio Idrico Integrato e del servizio di distribuzione gas, indette dalle diverse stazioni appaltanti (Regioni, Comuni, Enti d'ambito), in tutto il territorio nazionale italiano.

Può competere agevolmente con le altre aziende/gruppi del settore essendo in possesso dei requisiti richiesti sul piano economico, finanziario, organizzativo, di esperienza maturata e di possesso delle certificazioni.

MERCATO VENDITA ENERGIA

Nella vendita dell'energia con il superamento del servizio di maggior tutela la competitività tra gli operatori sarà sempre più caratterizzata dalla ricerca di elementi distintivi a valore aggiunto, da perseguire tramite investimenti in innovazione tecnologica e digitalizzazione a servizio del cliente. Sono in corso di definizione le modalità che saranno adottate per realizzare il superamento definitivo del regime in maggior tutela.

La Legge annuale per il mercato e la concorrenza, legge n. 124 del 2017, entrata in vigore il 29 agosto 2017 ha previsto che i venditori di energia elettrica debbano essere iscritti nell'Elenco dei venditori di energia elettrica, da istituire con decreto del Ministro dello sviluppo economico, su proposta dell'ARERA. Con normativa successiva è stato disposto che il MiSE dovesse adottare il decreto entro la fine di maggio del 2020. Nel decreto, per l'iscrizione e la permanenza degli operatori nell'Elenco, dovranno essere fissati i criteri, le modalità e i requisiti (tecnici, finanziari e di onorabilità) delle società venditrici. Attualmente tale decreto risulta ancora in fase di redazione.

MERCATO AMBIENTE

Il mercato dell'Area Industriale è caratterizzato dalle attività raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti attraverso la gestione di impianti di produzione dislocati nell'Italia centro-settentrionale.

Ogni centro operativo ha un proprio regime autorizzatorio che in qualche modo governa anche il mercato di riferimento, permettendo la stipula di contratti di servizio con soggetti pubblici o privati.

In alcuni impianti, attraverso la lavorazione dei rifiuti viene prodotta energia elettrica da immettere in rete e materie prime destinate alla commercializzazione. Molte delle attività svolte dalle Società dell'Area Industriale sono classificate come servizio pubblico essenziale.

MERCATO INGEGNERIA E SERVIZI

Relativamente al mercato no captive Acea Elaberi, in ottica di ampliamento delle sue attività, sta partecipando a gare in particolare relative ad attività di distrettualizzazione, rilievi e misurazioni, modellazione e piani di rete idriche e fognarie; i Committenti sono rappresentati finora da gestori di servizi idrici integrati che richiedono servizi specialistici in supporto alla progettazione di interventi di razionalizzazione e riqualificazione delle reti idriche e fognarie. Ad oggi è risultata aggiudicataria di due gare, altre sono in corso di aggiudicazione.

La partecipazione avviene in RTI con altre Società e attuando tutte le misure di condotta previste dal Regolamento organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche commerciali scorrette; a tale proposito è stata redatta ed inserita a sistema una apposita procedura "Partecipazione a gare e gestione offerte - No Captive".

UTILITALIA

Per la gestione dei fondi del Recovery Fund è stata avviata con Utilitalia, la Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, ambiente, energia elettrica e gas, rappresentandole presso le istituzioni nazionali ed europee, la fase di condivisione delle progettualità con il Comitato Tecnico di Valutazione del CIAE (Comitato Interministeriale per gli affari europei).

In tale contesto sono stati definiti i *cluster* dei settori di business del gruppo: idrico, economia circolare e *Smart City*.

COMUNITA' SCIENTIFICA

Nell'ambito delle collaborazioni con il mondo accademico, Acea ha lanciato una sfida sulla mobilità sostenibile all'interno del percorso per l'imprenditorialità dell'Università Roma Tre che facilita la creazione di team multidisciplinari di studenti e li avvicina al mondo dell'innovazione.

Per quanto riguarda invece la partecipazione a comunità scientifiche e professionali, per il terzo anno consecutivo è stata rinnovata la partnership con gli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano, punto di riferimento in Italia sull'innovazione digitale. In particolare, Acea ha aderito all'Osservatorio Startup Intelligence, all'Osservatorio Space Economy e all'Osservatorio Artificial Intelligence.

Un altro esempio di collaborazione con le Università è quello con la LUISS Guido Carli, con un focus sui temi di mobilità elettrica e sostenibile.

Per favorire la formazione sui temi dell'open innovation e dell'imprenditorialità, all'interno e all'esterno del Gruppo, nel 2020 Acea è stata partner e membro del comitato scientifico del Master di II livello in Digital Open Innovation & Entrepreneurship erogato dall'Università Campus Bio-Medico di Roma in collaborazione con Marzotto Venture Accelerator e Cisco Networking Academy.

AREA AMBIENTE

In linea con i principi cardine dell'Agenda ONU 2030 e con gli impegni presi nella propria Politica QASE e Sostenibilità, nell'ambito dell'Area Ambiente, Acea si è fatta promotrice di una crescita industriale sostenibile e attenta alla tutela e alla salvaguardia del territorio.

Con questi obiettivi, nella primavera del 2020, presso l'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (FR), è stato avviato il progetto "UrBees" per il monitoraggio ambientale attraverso l'utilizzo di api come insetti bioindicatori.

Il biomonitoraggio è infatti uno strumento innovativo di controllo ambientale che permette di rilevare gli effetti dell'inquinamento osservando gli organismi viventi ed i loro parametri biologici attraverso lo studio di variazioni.

Nel pieno rispetto del ciclo di vita delle api, sono stati raccolti diverse tipologie di campioni che hanno permesso di recepire informazioni utili all'individuazione di polveri sottili e altri inquinanti rintracciabili sulle ali delle api.

Il progetto, frutto della collaborazione con noti esperti apicoltori e l'Università Cattolica del Sacro Cuore, è stato adottato come iniziativa di sostenibilità a tutela e salvaguardia del territorio e come ulteriore strumento di osservazione della qualità dell'ecosistema delle aree in cui insiste il sito impiantistico.

Nel 2020 sono stati presentati i risultati del Progetto «ePLAecoPLUS», nato dalla collaborazione fra l'INSTM (Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali) e il Politecnico di Milano, progetto che consiste nel trattare le plastiche miste non altrimenti recuperabili per la produzione di metanolo. Acea Ambiente sta lavorando alla gestione esclusiva del brevetto per portare su scala industriale quanto sperimentato in laboratorio su scala prototipale.

Uno dei principali aspetti ambientali legati alla termovalorizzazione è associato alla produzione di ceneri pesanti, ceneri leggere e prodotti sodici residui quali residui della combustione e del trattamento fumi. Al fine di minimizzare

l'impatto ambientale di questo aspetto, Acea Ambiente è impegnata in iniziative tese alla derubricazione dei rifiuti prodotti ed all'ottenimento di materie prime (*end of waste*) dai rifiuti.

Il progetto, attivato nel 2020 ha previsto una serie di prove di laboratorio i cui output permettono di passare alla fase sperimentale, già a partire dal 2021. La società ha quindi provveduto ad avanzare istanza all'Autorità competente ai sensi dell'art.211 del D.L.gs 152/06 per passare alla fase sperimentale a quella di campo.

La nuova frontiera per il trattamento delle acque inquinate è rappresentata dall'utilizzo di nanomateriali che si ottengono da scarti o rifiuti agricoli e che non costituiscono un pericolo per gli ecosistemi naturali.

Lo dimostra il progetto "Nanobond, nanomateriali per la bonifica associata a *dewatering* di matrici ambientali", cofinanziato dal Fondo europeo per lo sviluppo regionale POR FESR 2014-2020, di cui è coordinatrice scientifica una ecologa del Dipartimento di Scienze Fisiche, della Terra e dell'Ambiente dell'Università di Siena. Al progetto, di cui è capofila Acque Industriali, hanno partecipato come partner alcune società private oltre al consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali con le Università di Siena, Pisa, Torino e il Politecnico di Milano, l'Istituto superiore per la Protezione e la Ricerca ambientale (ISPRA) e l'Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa (ASEV).

Un ulteriore progetto denominato con l'acronimo SLUDGE 4.0 prevede un gruppo costituito da Acque Industriali (soggetto capofila e coordinatore), alcune società industriali e INSTM Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali (costituito dal Dipartimento di Ingegneria Civile e Industriale dell'Università di Pisa, i Dipartimenti di Agraria ed Ingegneria Ambientale dell'Università di Firenze ed il Dipartimento di Ecotossicologia dell'Università di Siena), lo spin-off della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Il progetto prevede, tramite l'utilizzo della tecnologia di carbonizzazione idrotermale dei fanghi biologici prodotti dai depuratori del S.I.I della Toscana, la produzione di prodotti dai fanghi quali bio-combustibili (bio-lignite), fertilizzanti dal trattamento delle acque di processo, nonché lo sviluppo di altri prodotti quali carboni attivi e recupero del fosforo, realizzando un sistema di interconnessione tra i gestori toscani al fine della produzione di bio-fertilizzanti secondi i principi di Economia Circolare e Industria 4.0.

Un altro progetto a cui si sta lavorando è quello della cattura della CO₂ biogenica dalle emissioni al camino dei termovalorizzatori per la vendita all'industria alimentare. A tal proposito è partito un progetto di dottorato cofinanziato da Acea Ambiente e dall'Università di Cassino, a seguito dell'emanazione di un bando regionale.

INGEGNERIA E SERVIZI

Da sempre Acea Elabori collabora con Enti di Ricerca ed Università definendo percorsi di collaborazione che consentano il raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi e nella progettazione e realizzazione delle opere e nello sviluppo di tecnologie all'avanguardia ed agli Enti di Ricerca ed alle Università l'apprendimento delle best practice aziendali, la conoscenza diretta dei processi operativi e la crescita e la valorizzazione delle competenze dei propri studenti.

Gli accordi hanno come oggetto progetti di ricerca volti ad ottenere l'ottimizzazione dei processi in un'ottica di maggiore sostenibilità su tematiche quali, ad esempio, la rimozione di inquinanti dalle acque reflue, la ricerca di microinquinanti organici emergenti e microplastiche nelle acque, il recupero di energia dai residui della depurazione, l'efficientamento ed il monitoraggio nell'ambito della produzione del compost e del controllo delle emissioni.

Attualmente sono in vigore, tra gli altri, accordi di collaborazione con le seguenti Università ed Enti di Ricerca Università La Sapienza di Roma, Università della Tuscia, Università Politecnica delle Marche; CNR, ENEA, SAGEN.

In collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità, presso il laboratorio di Grottarossa, è stato messo a punto e recentemente accreditato, un metodo di prova per la ricerca del virus SARS-COV2 nelle acque reflue.

AceaElabori ha inoltre ottenuto l'affiliazione alla prestigiosa rete scientifica internazionale NORMAN e partecipa, insieme a primarie Università ed enti di ricerca a livello nazionale e internazionale, a diversi progetti europei ed internazionali.

REALTÀ ASSOCIATIVE

Ogni anno Acea partecipa ai principali eventi legati ai business di riferimento e sostiene, anche tramite sponsorizzazioni, iniziative considerate di alto pregio culturale, sociale, sportivo, per la valorizzazione dei territori in cui opera e a beneficio della collettività.

Con l'allentamento delle misure più restrittive, nella tarda primavera, è ripresa l'attività di sostegno a eventi culturali e sportivi che si sono svolti con rigorose modalità di svolgimento in ottemperanza alla normativa vigente, per supportare le iniziative che rappresentano occasione di rilancio per il territorio in cui opera il Gruppo e che hanno restituito ai cittadini luoghi di incontro sociale, fisico o virtuale, dopo un lungo periodo di isolamento.

Tra i principali eventi sostenuti nel 2020, si evidenziano due grandi mostre:

l'esposizione dedicata al centenario dalla nascita di Alberto Sordi, che ha ripercorso la vita e la carriera artistica dell'attore offrendo allo stesso tempo uno spaccato di storia italiana, sullo sfondo della sua casa-museo di Roma aperta al pubblico per la prima volta;

a Villa D'Este di Tivoli è stata allestita la mostra d'arte "Ecce Homo - l'incontro fra il divino e l'umano per una diversa antropologia", inserita all'interno delle celebrazioni per il centenario della nascita di Papa Giovanni Paolo II.

Grazie alla partnership tra Acea e la Fondazione MAXXI, a partire da ottobre e per i successivi 6 mesi, è stato possibile offrire al pubblico l'entrata gratuita alla Collezione Permanente del Museo ogni venerdì del mese, per riscoprire i lavori dei Maestri dell'arte italiana a cavallo del millennio.

Anche nel 2020 è proseguito il sostegno al Teatro dell'Opera di Roma, nell'attività di promozione della cultura e in particolare della musica lirica e della danza classica e alla Festa del Cinema di Roma, il consueto appuntamento internazionale che si svolge all'Auditorium Parco della Musica e che quest'anno ha coinvolto anche le sale cinematografiche per un rilancio del comparto.

A fianco delle iniziative imprenditoriali giovanili e di promozione dell'innovazione, Acea, insieme all'Associazione Nazionale Giovani Innovatori, ha consegnato il Premio ANGI, portatore di un messaggio e di un impegno a favore dello sviluppo tecnologico, ai migliori *innovation leader*, fonti di ispirazione per le generazioni successive, e ha lanciato il concorso nazionale di idee Italian Smart Design in collaborazione con l'Università di Firenze.

Acea ha partecipato a SMAU, l'evento dedicato all'innovazione per le imprese e le Pubbliche Amministrazioni, vincendo per il secondo anno consecutivo il "Premio Innovazione SMAU come modello di Open Innovation".

Acea ha inoltre partecipato con l'innovativa app Waidy a "PLASTICA d'A-MARE", l'Eco Festival plastic free.

Il progetto fa parte di ROMARAMA 2020, il palinsesto culturale promosso da Roma Capitale, e ha l'obiettivo di sensibilizzare il pubblico sul tema dell'inquinamento da plastica a discapito dei mari e sottolineare come questo materiale possa essere opportunamente recuperato e valorizzato.

Tra le principali manifestazioni sportive che si sono potute svolgere nel corso dell'anno, Acea ha associato il proprio brand al Golden Gala, l'incontro internazionale di atletica leggera, all'evento di rugby Sei Nazioni e ai campionati italiani paralimpici organizzati dalla FISPEs.

Da menzionare, le illuminazioni simboliche di monumenti ed edifici, per sensibilizzare i cittadini su tematiche di valore sociale e sull'importanza della prevenzione di patologie, a testimonianza della vicinanza dell'azienda alle questioni ad alto impatto etico.

Nei mesi successivi, al termine del lockdown, l'attenzione è proseguita verso le tematiche della prevenzione, della protezione e dei bisogni primari, in particolare nei confronti delle categorie maggiormente a rischio della popolazione.

In quest'ottica, sono stati stanziati contributi a favore di diverse associazioni (Aism, Comunità di Sant'Egidio, Caritas Onlus Firenze, Centro Pastorale S. Anna di Roma, Croce Rossa Italiana).

MEDIA E OPINION MAKER

Acea cura i propri rapporti con i media televisivi, cartacei e online, nazionali e locali, in ambito economico, cronache e di settore, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli e collaborazione. Le relazioni con i giornalisti sono improntate alla tempestività, all'efficacia e alla trasparenza, con lo scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo.

Acea, nel 2020, tramite comunicati e conferenze stampa, ha reso noti, come di consueto, i risultati economici raggiunti, le iniziative realizzate dal Gruppo e le informazioni di interesse pubblico relative all'erogazione dei servizi gestiti. Le diverse unità di business sono state, come sempre, supportate durante l'anno nella costruzione e realizzazione di azioni di comunicazione orientate a valorizzare progetti e risultati ottenuti. L'Azienda ha poi garantito visibilità alle iniziative sostenute tramite le sponsorizzazioni. Grazie ad un costante scambio informativo con le società operative, Acea ha inoltre fornito riscontro alle segnalazioni di disservizi veicolate dai quotidiani o pervenute tramite mail e contatti telefonici diretti, interagendo con i giornalisti e con le redazioni della stampa disponibili a pubblicare eventuali repliche dell'azienda che ne rappresentino la posizione.

L'Azienda nel 2020 ha consolidato le proprie relazioni con i media economici-finanziari e del settore dell'energia, riuscendo a valorizzare al meglio le notizie relative ai risultati finanziari e alle attività di business, tra cui l'approvazione del Piano Industriale 2020-2024, l'emissione di un prestito obbligazionario e la crescita nei settori del trattamento dei rifiuti e della distribuzione gas.

Acea ha supportato a livello mediatico tutti gli eventi e le comunicazioni legate agli interventi di riqualificazione dell'illuminazione, in chiave sia artistica che funzionale, svolti durante tutto l'anno in collaborazione con il Comune di Roma. Tra i luoghi interessati si ricordano la Basilica di Santa Maria in Trastevere, il Pantheon, l'Arco di Costantino, Piazza del Popolo, il Borgo di Ostia Antica e i giardini di San Basilio. Inoltre, è stato fornito supporto mediatico anche per le illuminazioni simboliche delle sedi istituzionali con il Tricolore, in segno di solidarietà per l'emergenza Covid-19, in collaborazione con le istituzioni coinvolte: tra queste ad esempio il Torrino del Quirinale e Palazzo Chigi.

Soprattutto attraverso le cronache di Roma dei principali quotidiani nazionali, l'Azienda ha poi veicolato le notizie di interesse per il territorio relative all'erogazione dei servizi primari che gestisce, come il piano di installazione dei contatori 2G, la chiusura degli sportelli fisici per l'emergenza sanitaria e le sospensioni idriche per attività di manutenzione.

Nel 2020 la comunicazione di Acea si è caratterizzata sempre più per la presenza dei contenuti relativi alla sostenibilità, soprattutto con le azioni di valorizzazione del secondo Sustainability Day Acea.

A testimonianza del lavoro svolto nel 2020 Acea ha ottenuto un riconoscimento per la qualità e l'efficacia del lavoro del proprio ufficio stampa, il "Best in Media Communication", sistema integrato di audit sulla qualità della comunicazione sui media, risultando tra le 14 aziende che in Italia hanno ottenuto tale certificazione.

RAPPRESENTANTI NUOVE GENERAZIONI

Acea, nel corso dell'anno 2020, nonostante l'emergenza sanitaria, ha voluto dare continuità ai progetti rivolti alle nuove generazioni, ridisegnandoli in veste digitale.

Acea Scuola, l'iniziativa dedicata al mondo dell'istruzione, pensata per sensibilizzare gli studenti sulle tematiche legate alla sostenibilità e all'educazione ambientale, rivolta agli studenti degli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana e patrocinata dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale, veicola da sempre informazioni e contenuti riguardanti i *core business* del Gruppo Acea: acqua, energia e ambiente, promuovendo uno sviluppo sostenibile.

Nel corso del 2020, a causa della pandemia non avendo potuto portare a compimento il nuovo *educational* dedicato all'energia, è stato utilizzato l'*educational* "Acea Scuola DifendiAMO l'Acqua", proposto alle scuole nell'edizione 2019, sviluppandolo completamente in digitale.

Il progetto educativo è stato quindi sviluppato attraverso un servizio interattivo, strutturato su più appuntamenti virtuali, volto ad educare ragazzi e cittadini sull'importanza della risorsa idrica e sulla tutela dell'ambiente.

Grazie a questo passaggio online l'*educational* è stato reso fruibile su tutto il territorio nazionale, con particolare attenzione ai territori in cui il Gruppo Acea opera.

All'interno della vetrina virtuale di Gruppo sono stati presentati inoltre diversi progetti tra cui:

- Labsharing: un progetto nato in collaborazione con ENEA – Agenzia nazionale di riferimento per lo sviluppo economico sostenibile, volto a valorizzare i rispettivi asset e mettere in comune laboratori, tecnologie e *know how* di alto livello per favorire la ricerca e il monitoraggio in campo ambientale con un approccio aperto al mondo dell'innovazione e della sostenibilità, attraverso una piattaforma online;
- Acea Innovation Garage: il programma di *corporate entrepreneurship* che favorisce cultura dell'innovazione e dell'imprenditorialità interna all'azienda con l'obiettivo di alimentare il processo di innovazione e la crescita digitale del Gruppo Acea attraverso la valorizzazione delle competenze interne, la ricerca di nuove opportunità di business da lanciare sul mercato, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi da industrializzare;
- Urban Sentinel: il progetto che ha dotato le auto Acea di tecnologia di *computer vision* e *machine learning* per il tracciamento delle infrastrutture di interesse. Gli obiettivi sono due: migliorare la sicurezza per i tecnici che lavorano sul campo, sia raccogliere informazioni utili alla manutenzione preventiva degli *asset*.

Tutte queste iniziative confermano il ruolo primario del Gruppo Acea nella ricerca di soluzioni efficaci e tecnologiche per città sostenibili e sicure.

Rivolta alle nuove generazioni anche una sezione del Contest fotografico "Roma by Light", promosso da Acea in collaborazione con Maker Faire Rome, nato per valorizzare le installazioni di illuminazione artistica realizzate per le festività natalizie in Via del Corso e in tutti i Municipi della città. Sono state previste due categorie di premi, una delle quali interamente dedicata agli under 25 "Young Photographer" con in palio l'assegnazione di un primo premio di 1.000€ e di due menzioni speciali di 500€.

CITTADINI

Nel corso del 2020 Acea ha partecipato, per il settimo anno consecutivo, a Maker Faire Rome – The European Edition, il più grande evento europeo sull'innovazione; trasformato in modalità digitale grazie all'utilizzo di una piattaforma dedicata, in cui i padiglioni sono diventati percorsi tematici, gli stand pagine web per interagire con gli utenti e con un ricchissimo calendario di eventi *live*, *talk*, *webinar*, *workshop* e conferenze sui principali temi dell'innovazione.

Nel corso dell'evento, sul main channel della fiera, Acea ha presentato le soluzioni più innovative di Industry 4.0 applicate ai propri settori industriali, in particolare all'acqua e all'ambiente; tra queste Waidy, un progetto nato nell'ambito del programma di imprenditorialità interna Acea Innovation Garage che con uno sguardo attento alla sostenibilità, attraverso un'App rende smart nasoni e case dell'acqua con lo scopo di contribuire alla riduzione della plastica monouso e sensibilizzare ad un uso responsabile della risorsa idrica, e la nuova release di Acea SmartComp, il progetto per il trattamento diffuso e partecipato del rifiuto organico "a chilometro zero" prodotto dalle grandi utenze che prevede l'installazione di mini-impianti di compostaggio dotati di una rivoluzionaria tecnologia sensoristica che trasformano direttamente in loco i rifiuti umidi in compost tramite un processo aerobico che in circa 90 giorni produce fertilizzante pronto per l'utilizzo.

All'interno della vetrina virtuale di Maker Faire sono stati presentati inoltre Acea Innovation Garage, il programma di imprenditorialità interna del Gruppo Acea, e Urban Sentinel, il progetto che ha dotato le auto Acea di tecnologia di *computer vision* e *machine learning* per il tracciamento delle infrastrutture di interesse, al fine di migliorare la sicurezza per i tecnici che lavorano sul campo e raccogliere informazioni utili alla manutenzione preventiva degli asset. Entrambi i progetti confermano il ruolo primario del Gruppo Acea nella ricerca di soluzioni efficaci e tecnologiche per città sostenibili e sicure.

Il 2020 è stato fortemente caratterizzato dall'emergenza sanitaria, in particolare nei mesi di marzo, aprile e maggio, nei quali Acea ha deciso di declinare una quota parte dei fondi destinati alle sponsorizzazioni all'assistenza ai cittadini, anche i più disagiati, fornendo vari tipi di supporto tecnico ed economico.

Accogliendo la richiesta pervenuta dalle maggiori Istituzioni – Presidenza della Repubblica, Presidenza del Consiglio, Corte Costituzionale e Roma Capitale – nel voler lanciare un forte segnale ai cittadini italiani, per esprimere così un segno di unione e di speranza in questo periodo difficile e drammatico, il Gruppo Acea ha provveduto ad illuminare, da marzo ad ottobre, le rispettive sedi istituzionali con il tricolore italiano.

Nel 2020, durante il periodo della pandemia, molte delle parrocchie romane hanno ricevuto richiesta di mettere a disposizione i loro spazi per dare supporto al rispetto del mantenimento delle distanze negli ambiti scolastici. Questa situazione, unitamente all'entrata in vigore del nuovo sistema tariffario idrico, ha determinato un aumento delle richieste di revisione dei parametri contrattuali. Acea Ato2 ha dato il supporto per l'analisi e la sistemazione contrattuale di ogni utenza parrocchiale che ne abbia fatto richiesta.

Acea gestisce le misure volte a garantire un adeguato livello di sicurezza nei "Siti Sensibili" (ad esempio gli Acquedotti, i Termovalorizzatori, il CEDET, le Cabine Primarie, i Depuratori, ecc.) e nelle sedi aziendali. Tramite la Sala Operativa Sicurezza (SOS), supervisiona il corretto funzionamento dei sistemi di videosorveglianza, antintrusione e dei servizi di accoglienza e vigilanza.

**Redatto da Funzione Risk & Compliance – Unità Sistemi Integrati di Certificazione
con i contributi delle strutture di Acea Spa e delle Società Operative del Gruppo
28 febbraio 2021**