



The background image shows a school assembly. A large green circle is overlaid on the right side of the image. In the background, a screen displays the text 'SCUOLA' and 'AMO l'acqua!'.

SCUOLA
AMO l'acqua!

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al volume di clienti, oltre alle Società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa e Gori, includono anche i dati relativi ad altre società idriche (Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque) – non ricomprese nel perimetro DNF – con evidenza del loro singolo apporto al solo scopo di fornire una dimensione “globale”. I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alle tariffe, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative – Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e, ove possibile, Gesesa e Gori – e alla Capogruppo, come richiamate nel testo.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZI ELETTRICO E IDRICO



CIRCA **1,2 milioni**
DI CLIENTI
PER LA VENDITA DI ENERGIA
E OLTRE **192.100**
CLIENTI GAS



OLTRE **1,6 milioni**
DI PUNTI DI PRELIEVO
PER LA DISTRIBUZIONE
DI ENERGIA



892.716 utenze
idriche nel Lazio
(ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5)
PARI A CIRCA
4,2 milioni
DI ABITANTI SERVITI



2,6 milioni
DI UTENZE IDRICHE
IN ITALIA PARI AD OLTRE
8,6 milioni
DI ABITANTI SERVITI

Acea Energia, secondo i più recenti dati dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)²⁵, si conferma **decimo operatore in Italia** per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale e **terzo**, con il 3,3% di quota

di mercato, per **l’energia venduta alle famiglie** (“clienti domestici”). L’azienda, inoltre, anche nel 2019 è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela**, con il 5% di quota di mercato, e **diciottesimo**

²⁵ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta*, edizione 2019 (su dati 2018), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell’Autorità (ARERA); l’Autorità precisa che i dati sono da considerarsi provvisori.

simo per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota dell'1,3%. Tra la vendita di energia elettrica e di gas (mercato libero e servizio di maggior tutela²⁶), al 31.12.2019, Acea Energia gestisce **oltre 1.365.000 contratti di fornitura** (+ 2% rispetto al 2018). Tale incremento dipende dalla **crescita dei punti di fornitura attivi in tutti i segmenti del mercato libero**, solo in parte compensato dalla riduzione delle consistenze nel servizio elettrico di maggior tutela (si veda la tabella n. 15).

Areti, titolare della concessione ministeriale per la **distribuzione di energia elettrica** nel territorio di Roma e Formello, si conferma **terzo operatore nazionale per volumi di energia distribuiti**, con il 3,6% di quota di mercato (4,6% nel "domestico" e 3,3% nel "non domestico") e **secondo operatore nazionale per punti di prelievo**²⁷. Al 31.12.2019, gestisce **1.634.917 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti, che registra in genere variazioni di lieve entità, segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 15).

I "PROSUMER" CONNESSI ALLE RETI ACEA: +9% NEL 2019

Il "prosumer" è, allo stesso tempo, **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) di energia; in grado di provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e di cedere in rete l'eventuale surplus produttivo. Questo protagonista del **nuovo modello energetico** interagisce, con nuove modalità di relazione, sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia. Acea è aperta e

proattiva rispetto alle **forme di innovazione** introdotte dal nuovo modello energetico, e, in particolare, riguardo lo **sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione**.

Al 31.12.2019, Areti registra sulla sua rete di distribuzione **13.591 prosumer attivi**, oltre l'**82%** dei quali (11.170) sono **clienti di tipo "domestico"** al contempo **produttori energetici di piccola taglia**, mentre i restanti 2.421

sono qualificati come "altri usi", cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Il dato complessivo, **in crescita del 9%** rispetto ai 12.458 prosumer attivi nel 2018, segna un **costante e regolare aumento nel triennio**. Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa 7.000 sono anche clienti di Acea Energia. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2019 è pari a **77,07 GWh**, di cui il **75% circa da fotovoltaico**.

IN AUMENTO ANCHE NEL 2019 I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO

Per i clienti in **ristrettezze economiche**, anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che, a causa del proprio **stato di salute**, necessitano di apparecchiature mediche energivore²⁸, l'ARERA, su indicazione del Governo, ha reso operativo il **"bonus elettrico"**: uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. Negli ultimi anni, la tendenza all'aumento del numero di fruitori conferma la **crescita del**

disagio sociale. Nel 2019, i clienti di Acea Energia ammessi a godere del **bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, sono stati **29.894**²⁹ (circa il **26% in più** rispetto ai 23.746 clienti ammessi nel 2018): 29.159, pari al **98% del totale**, per difficoltà economiche e 735 per disagio fisico (stato di salute). Complessivamente, nell'anno, **il sistema del bonus elettrico ha comportato per i clienti di Acea Energia che ne sono**

beneficiari un risparmio economico di circa 3 milioni di euro.

Inoltre, nel territorio servito dalla **rete di distribuzione** gestita da Areti, si contano **11.712 clienti ammessi al bonus elettrico** (11.429 per disagio economico, 283 per disagio fisico), **circa il 28%** in più rispetto ai 9.174 del 2018, serviti, per la componente "vendita", da aziende diverse da Acea Energia.

Acea, nel **servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione), è **primo operatore nazionale** per popolazione servita, con **oltre 2,6 milioni di utenze** ed **8,6 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 15). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito da Acea Ato 2, sono presenti **circa 693.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **3,7 milioni di persone**. A partire da quest'area – l'ATO 2 – Lazio centrale –

il Gruppo ha esteso, nel tempo, la propria attività, diventando operatore di riferimento anche in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno e in provincia di Benevento (Campania), nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Inoltre, il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE NEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO

In tema di **morosità**, nel 2019 l'Autorità, conclusa la consultazione con gli stakeholder, ha pubblicato la delibera 311/2019/R/idr recante in allegato la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), in vigore dal 1° gennaio 2020. Il provvedimento introduce una **maggiore tutela dell'utenza domestica residente**: la previsione di non procedere alla disattivazione

della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, se non in poche e ben definite casistiche, e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Inoltre illustra le **categorie di utenti finali non disalimentabili**, nonché tempi e modalità di costituzione in mora, disattivazione, sospensione, limitazione e riattivazione della fornitura. Sono previste

disposizioni a **tutela delle utenze condominiali**, quali il divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare,

²⁶ L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda il sito web di ARERA.

²⁷ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2019 (su dati 2018), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

²⁸ Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla sezione dedicata del sito ARERA.

²⁹ Per i clienti con disagio economico e fisico si fa riferimento al numero di clienti che hanno beneficiato del bonus almeno una volta nel corso dell'anno.

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE NEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO (segue)

funzionale alla disalimentazione selettiva. Il REMSI prevede indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità. **Acea Ato 2**, con il nuovo Regolamento di utenza del SII nell'ATO2 Lazio Centrale, approvato dalla Conferenza dei Sindaci nel luglio 2019, **estende le tutele nei confronti delle utenze "fragili"**, includendo gli utenti dome-

stici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili.

Il **bonus sociale idrico**, disciplinato dall'Autorità dal 2017 con l'approvazione delle modalità applicative (TIBSI)³⁰, prevede un'agevolazione per la fornitura di acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socio-economico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE³¹. Il

bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (circa 50 litri/abitate/giorno). **Gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre**, o confermare, **misure di tutela ulteriori** per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un **"bonus idrico integrativo"**.

CAMPAGNE INFORMATIVE E FRUITORI DEL BONUS IDRICO PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA

Le Società idriche hanno realizzato, nel 2019, campagne informative sul bonus idrico rivolte agli utenti. In particolare, per favorire l'accesso all'agevolazione, **Acea Ato 2** ha lanciato una **campagna di comunicazione rivolta ai residenti nella Capitale e nell'Area metropolitana**, sui maggiori quotidiani romani e siti web di informazione, ha realizzato un depliant da distribuire ai cittadini e provveduto all'affissione di oltre **4.500 manifesti a Roma e in 90 Comuni della provincia**. **Acea Ato 2** riconosce su base locale anche il **bonus idrico integrativo** approvato dal proprio EGA e comunicato tramite le campagne già citate. Nell'anno, **Acea Ato 2 ha ammesso 7.910 domande** per la fruizione

del bonus idrico³² per un valore economico pari a circa **56.700 euro**; **Acea Ato 5 ha informato gli utenti** su possibilità e modalità di accesso all'agevolazione, segnalando anche l'aumento della soglia ISEE definita dall'Autorità ed **ha accolto 2.828 richieste di fruizione del bonus** che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a **circa 63.000 euro**; **Gesesa ha ammesso 1.324 domande** di bonus idrico di utenti domestici residenti, per un controvalore economico pari a **circa 51.100 euro**. **Gori**, tra ottobre ed aprile 2019 ha lanciato **una campagna di comunicazione multicanale sul bonus idrico**, veicolata sulle pagine aziendali di **Instagram**,

Twitter, LinkedIn e su Facebook "Bonus Idrico". Inoltre, i Comuni gestiti da Gori hanno ricevuto dall'azienda tutti i materiali informativi, cartacei e digitali. Al fine di potenziare il messaggio, è stato anche realizzato **un video appello** nel quale 20 Sindaci di Comuni del territorio gestito hanno spiegato, con l'ausilio di infografiche e in modo semplice e chiaro, il funzionamento e i requisiti di accesso al bonus. **Gori ha ammesso 18.396 domande** di bonus idrico, **con un risparmio per i beneficiari pari a circa 511.000 euro**. Pertanto, per le quattro Società idriche in perimetro, **il sistema del bonus idrico ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di circa 682.000 euro**.

TABELLA N. 15 – I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2017-2019)

	u. m.	2017	2018	2019
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
servizio di maggior tutela	n. punti prelievo	892.877	832.719	774.823
mercato libero – mass market	n. punti prelievo	275.688	286.714	322.037
mercato libero – grandi clienti	n. punti prelievo	43.020	44.364	76.902
mercato libero gas	n. punti di riconsegna	167.337	172.755	192.107
totale	n. contratti di fornitura	1.378.922	1.336.552	1.365.869
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	1.316.339	1.319.118	1.326.078
clienti non domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	311.141	307.961	305.925
clienti in media tensione	n. punti prelievo	2.886	2.894	2.907
clienti in alta tensione	n. punti prelievo	7	7	7
totale	n. punti prelievo	1.630.373	1.629.980	1.634.917
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali Società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2	n. utenze	649.319	689.827	692.893
Acea Ato 5	n. utenze	194.360	197.821	199.823
Gori	n. utenze	523.352	526.808	528.437
Gesesa	n. utenze	55.253	57.404	57.142
Acque	n. utenze	325.912	327.323	328.208
Publicacqua (*)	n. utenze	393.091	395.635	397.682
Acquedotto del Fiora (*)	n. utenze	231.482	231.563	231.771

³⁰ Delibera 897/2017, testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico – TIBSI, e successive modifiche e integrazioni, intervenute anche nel 2019 (delibera 165/2019/R/com e determina 1/2019 – DACU) per aggiornare il provvedimento alle disposizioni normative contenute nella legge 26/2019 (disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni), prevedendo che anche i beneficiari di Reddito di cittadinanza/pensione di cittadinanza possano presentare domanda di bonus a partire dal 20 maggio 2019.

³¹ Con delibera 499/2019/R/com, è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.

³² I dati 2019, per tutte le Società operative in ambito idrico, non sono comparabili con l'anno precedente, poiché la possibilità di presentare la domanda è scattata a partire dal luglio 2018.

TABELLA N. 15 – I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2017-2019) (segue)

	u. m.	2017	2018	2019
Umbra Acque	n. utenze	232.910	233.405	233.460
totale	n. utenze	2.605.679	2.659.786	2.669.416
Acea Ato 2	popolazione servita	3.631.529	3.703.160	3.704.931
Acea Ato 5 (*)	popolazione servita	481.000	469.836	469.836
Gori (**)	popolazione servita	1.439.091	1.446.004	1.456.462
Gesesa (**)	popolazione servita	109.841	118.044	120.574
Acque	popolazione servita	740.299	738.903	737.455
Publiacqua (**)	popolazione servita	1.243.649	1.247.216	1.247.216
Acquedotto del Fiora	popolazione servita	403.084	403.016	402.083
Umbra Acque	popolazione servita	504.155	502.065	501.186
totale	popolazione servita	8.552.648	8.628.244	8.639.743

(*) Alcuni dati relativi ad utenze e/o “popolazione servita” 2017 e/o 2018 sono stati rettificati dalle Società Gesesa e Publiacqua, modificando di conseguenza i totali. I dati 2019 della popolazione servita di Publiacqua e Acea Ato 5, inoltre, sono stimati.

(**) Il dato 2019 si riferisce alla popolazione residente al 1° gennaio 2019.

LA QUALITÀ PERCEPITA



RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE
DI CLIENTI E CITTADINI SUI SERVIZI EROGATI:
intervistate oltre 28.690 persone



I giudizi globali 2019 SUI SERVIZI EROGATI (VOTI 1-10):
 SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA» E «DISTRIBUZIONE»: **7,8**
 SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: **6,5**
 SERVIZIO IDRICO A ROMA E PROVINCIA: **7,8** E **7**
 A FROSINONE E PROVINCIA: **6,1**
 NEL SARNESE VESUVIANO: **6,4**
 A BENEVENTO E PROVINCIA: **6,9**

L'Unità Relazioni con gli stakeholder, della Capogruppo (Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione) coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, in ambito elettrico, idrico³³ e di illuminazione pubblica. Essa opera di concerto con le Società operative che gestiscono i servizi e supporta il Vertice nell'analisi dei dati rilevati. Le indagini di customer satisfaction (“qualità percepita”) vengono svolte, due volte l'anno, da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato con gara. Le indagini semestrali 2019, condotte con metodologia CATI³⁴, hanno consentito di elaborare i seguenti principali indicatori:

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

Le interviste sui “canali di contatto” sono rivolte a **clienti** selezionati, con la metodologia del “call back”, **tra coloro che hanno di recente usufruito dei servizi** (numeri verdi commerciali o segnalazione guasti,

sito internet, sportello fisico, intervento tecnico) e rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Nell'anno, **28.694 persone**, complessivamente, **sono state intervistate** in merito alla qualità dei servizi erogati dalle Società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. I **giudizi globali** ricevuti da ciascun servizio sono **tutti nell'area della media soddisfazione**, tra 6,1 e 7,8.

I Customer Satisfaction Index complessivi e parziali sul **servizio elettrico** indicano, per la **vendita** curata da Acea Energia, rispetto allo scorso anno, valutazioni in lieve flessione su “fatturazione” e “numero verde” e miglioramenti su “sportello” e “sito internet”, che arrivano a ottimi risultati. La **distribuzione**, gestita da Areti, registra lievi flessioni negli indici di soddisfazione per tutti gli aspetti valutati, più marcate per “segnalazione guasti” ed “intervento tecnico”, sebbene gli ambiti “aspetti tecnici del servizio” e “interruzione programmata” si mantengano su valutazioni elevate. Per il **servizio di illuminazione pubblica** sono stati intervistati residenti nei comuni di Roma e Formello, per tutte le aree territoriali. L'indice di soddisfazione su “segnalazione guasti”, pur mantenendo ancora una valutazione molto buona, si contrae rispetto alle precedenti rilevazioni. Sia per il servizio elettrico (vendita e distribuzione) sia per l'illuminazione pubblica i **CSI complessivi permangono positivi**.

³³ Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle Società Acea Ato 2 (Roma e provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale, e Gesesa e Gori, entrambe operative in Campania.

³⁴ Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,3% ed un massimo di +/- 4,4% e il livello di significatività è del 95%

Per il servizio idrico (vendita e distribuzione dell'acqua) è stata rilevata la soddisfazione dei clienti di **Acea Ato 2** (Roma e provincia) e di **Acea Ato 5** (Frosinone e provincia), in area laziale, e dei clienti delle Società **Gori** e **Gesesa**, operative in Campania. L'indice di soddisfazione complessiva sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato** e in miglioramento, le flessioni nella valutazione di alcuni aspetti, in particolare "segnalazione guasti", sono infatti compensate dal miglioramento di altri, specie l'ambito "intervento tecnico"; eccellenti le valutazioni su "aspetti tecnici del servizio" e "sportello". Per **Acea Ato 5**, nell'area di Frosinone e provincia, l'indice di soddisfazione complessiva sul servizio **migliora**; in particolare si incrementano gli indici di soddisfazione su "aspetti tecnici del servizio" e "fatturazione" e si confermano alte o eccellenti le valutazioni di altri aspetti, come "sportello" e "numero verde commerciale". Anche per **Gori**, che gestisce il servizio nell'area della penisola Sorrentina e dei centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno, l'indice di soddisfazione complessiva, già positivo, **migliora**; le flessioni registrate in alcuni ambiti, in particolare "segnalazione guasti", sono bilanciate dal rialzo degli indici su "intervento tecnico" e "sportello". Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, la rilevazione della soddisfazione

dei clienti è stata **introdotta nel secondo semestre 2018** e replicata nei due cicli 2019; pertanto, in attesa di dati di biennio confrontabili, gli esiti dell'indagine sono illustrati soltanto nel testo e non in tabella. Data la dimensione del campione di clienti intervistati (circa 500 per ciclo), l'indagine ha rilevato il **giudizio globale** e quello sui **singoli aspetti del servizio**, espressi con **voto 1-10**. Il **giudizio globale**, come media delle due rilevazioni, è pari a **6,9/10**, con una percentuale di soddisfatti dell'87%; gli **aspetti tecnici** del servizio ricevono un giudizio pari a **7/10**, con l'86,8% degli intervistati soddisfatti del fattore di qualità "continuità del servizio"; per la **fatturazione** il voto è **6,8/10**, con l'84,5% di intervistati soddisfatti della "correttezza degli importi in bolletta" e l'83,2% di soddisfatti della "chiarezza e facilità di lettura delle bollette": i due fattori di qualità del servizio ritenuti più importanti.

I grafici che seguono illustrano, per ciascun servizio, **gli indici di soddisfazione 2019 (CSI - indice 0-100)**, come media delle due rilevazioni dell'anno, e, per Gesesa, i giudizi espressi in scala 1-10; la **tabella n. 16** riporta anche **le percentuali di clienti soddisfatti** sui più importanti **fattori di qualità** dei servizi e il **confronto con l'anno precedente**, con evidenza degli scostamenti significativi.

GRAFICO N. 18 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (2019) (INDICE 0-100)



NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

GRAFICO N. 19 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA E FORMELLO (2019) (INDICE 0-100)



NB Il Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali. Gli “aspetti tecnici del servizio” includono sia i fattori direttamente dipendenti da Acea sia quelli che non dipendono dall’azienda, poiché entrambi concorrono alla formazione del CSI complessivo.

GRAFICO N. 20 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL’ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2019) (INDICE 0-100)



NB Il Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

LE RILEVAZIONI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO IDRICO IN ALTRI COMUNI DELL’ATO 2 – LAZIO CENTRALE

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2019 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione di 1.000 residenti, rappresentativo dell’universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni “sentinella” – **Colleferro,**

Formello, Palestrina e Velletri – ricadenti nell’Ambito Territoriale Ottimale 2 – Provincia di Roma e **diversi dai comuni monitorati con i cicli di indagine precedenti.** Il **giudizio globale** rilevato è stato pari a **7 su 10.** L’**indice di soddisfazione complessivo sul servizio** (indice 0-100) è buono e pari a **83,9**

come media delle due rilevazioni semestrali; riguardo i **singoli aspetti** sottoposti a valutazione, si segnalano indici molto positivi per “aspetti tecnici” (89,3), “fatturazione” (88,1) ed “intervento tecnico” (83,4), meno elevati ma ancora positivi per “numero verde commerciale” (77,6) e “segnalazione guasti” (75).

GRAFICO N. 21 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A FROSINONE E PROVINCIA (2019) (INDICE 0-100)



NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

GRAFICO N. 22 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA NEL SARNESE VESUVIANO (2019) (INDICE 0-100)



NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

GRAFICO N. 23 – GIUDIZIO GLOBALE E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A BENEVENTO E PROVINCIA (2019) (VOTO 1-10)



NB I giudizi – globale e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (2018-2019)

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2018	2019	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA – ACEA ENERGIA				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	92,2	90,5	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	95,2	92,4	
correttezza degli importi	%	94,9	91,6	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	95,3	92,7	
sito internet	0-100	91,6	95,0	
gamma di operazioni disponibili	%	93,0	93,7	
ricchezza di informazioni presenti	%	92,2	94,8	
numero verde commerciale	0-100	90,0	87,9	
competenza dell'operatore	%	89,7	87,4	
chiarezza delle risposte fornite	%	89,2	87,0	
sportello	0-100	89,9	90,6	
competenza dell'operatore	%	89,1	89,6	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	91,9	92,1	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	90,9	88,3	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	92,4	87,2	▼
correttezza degli importi	%	91,3	85,9	▼
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	93,9	86,5	▼
sito internet	0-100	86,6	93,4	▲
ricchezza di informazioni presenti	%	87,4	91,1	
facilità di esecuzione delle operazioni	%	83,3	95,5	▲
numero verde commerciale	0-100	89,7	86,9	
competenza dell'operatore	%	88,9	86,8	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	92,0	89,7	
sportello	0-100	91,7	93,4	
competenza dell'operatore	%	90,4	92,8	
chiarezza delle informazioni fornite	%	90,7	92,6	

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (2018-2019) (segue)

	u. m.	2018	2019	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – ARETI (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	95,5	88,5	▼
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	98,3	95,7	
<i>continuità del servizio</i>	%	98,3	95,6	
interruzione programmata	0-100	95,0	93,9	
<i>correttezza di informazione sui tempi di ripristino</i>	%	95,4	92,3	
<i>tempo di preavviso di sospensione erogazione</i>	%	95,2	96,3	
segnalazione guasti	0-100	96,7	83,5	▼
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	96,1	83,0	▼
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	97,7	89,2	▼
intervento tecnico	0-100	89,5	73,7	▼
<i>competenza dei tecnici</i>	%	92,7	79,0	▼
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	85,2	63,8	▼
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	82,2	79,8	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio ^(*)	0-100	75,3	75,4	
<i>(direttamente dipendenti da Acea)</i>				
<i>continuità del servizio</i>	%	72,7	72,7	
<i>(non direttamente dipendenti da Acea)</i>				
<i>presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città</i>	%	73,9	75,3	
segnalazione guasti	0-100	92,1	85,9	▼
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	91,0	84,1	▼
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	93,4	86,8	▼
SERVIZIO IDRICO – VENDITA ED EROGAZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	88,8	89,3	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	97,7	95,1	
<i>continuità del servizio</i>	%	98,3	96,1	
fatturazione	0-100	86,6	87,3	
<i>correttezza degli importi</i>	%	88,7	86,1	
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	89,1	87,9	
segnalazione guasti	0-100	90,7	85,6	▼
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	89,5	82,0	▼
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	93,5	89,5	
intervento tecnico	0-100	70,8	85,1	▲
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	57,7	78,1	▲
<i>competenza dei tecnici</i>	%	81,2	87,8	▲
numero verde commerciale	0-100	89,3	88,6	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	89,0	88,8	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	88,8	88,0	
sportello	0-100	88,5	91,4	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	87,8	90,7	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	87,7	90,4	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA ED EROGAZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 – Frosinone)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	77,5	80,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	69,3	74,9	▲
<i>continuità del servizio</i>	%	68,6	74,8	▲
fatturazione	0-100	69,6	72,6	
<i>correttezza degli importi</i>	%	69,2	71,2	
<i>invio regolare delle fatture</i>	%	78,5	73,8	▼
segnalazione guasti	0-100	90,2	90,2	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	91,5	89,7	

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (2018-2019) (segue)

	u. m.	2018	2019	
cortesìa e disponibilit� dell'operatore	%	94,0	93,7	
intervento tecnico	0-100	87,3	86,3	
competenza dei tecnici	%	87,7	88,2	
rapidit� di intervento dopo la richiesta	%	83,5	82,0	
numero verde commerciale	0-100	90,7	91,8	
competenza dell'operatore	%	88,7	91,3	
chiarezza delle informazioni fornite	%	92,0	90,8	
sportello	0-100	94,7	94,1	
competenza dell'operatore	%	95,7	94,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	94,7	94,7	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA ED EROGAZIONE DELL'ACQUA – GORI (comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	78,8	80,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALIT�				
aspetti tecnici del servizio	0-100	79,8	78,5	
continuit� del servizio	%	80,4	79,4	
fatturazione	0-100	74,0	73,6	
correttezza degli importi	%	75,9	70,3	▼
chiarezza e facilit� lettura bolletta	%	72,9	75,4	
segnalazione guasti	0-100	88,6	82,2	▼
chiarezza delle informazioni fornite	%	89,5	82,0	▼
cortesìa e disponibilit� dell'operatore	%	89,0	84,7	
intervento tecnico	0-100	84,9	90,5	▲
rapidit� di intervento dopo la richiesta	%	80,2	87,0	▲
cortesìa e disponibilit� dei tecnici	%	89,5	93,5	
numero verde commerciale	0-100	86,3	87,3	
chiarezza delle informazioni fornite	%	87,7	89,5	
cortesìa e disponibilit� dell'operatore	%	91,7	90,7	
sportello	0-100	87,3	91,4	
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,0	92,2	
cortesìa e disponibilit� dell'operatore	%	91,0	93,7	

(*) Si riporta la media delle valutazioni degli aspetti tecnici dipendenti e non dipendenti da Acea.

NB In tabella vengono riportati solo i fattori di qualit  che il campione di intervistati ha indicato, nel 2019, come i pi  importanti; ci  pu  comportare modifiche conseguenti in colonna 2018. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente   pari o superiore al 75% (valore soglia).

LA QUALIT  EROGATA

Acea si impegna nel progressivo e costante miglioramento della **qualit  complessiva dei servizi erogati**, con personale adeguatamente formato ed aggiornato per:

- efficientare i processi;
- rinnovare o ampliare le infrastrutture (reti e impianti);
- rendere efficaci e tempestivi i ripristini in caso di guasti;
- curare la comunicazione, presidiare gli aspetti commerciali e diversificare i canali di contatto con i clienti.

La "qualit  erogata" viene **misurata anche in base a parametri di riferimento definiti dall'Autorit  di settore** o indicati nei **contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione** con gli enti locali, in particolare:

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- gli **standard di qualit  tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) e di **qualit  contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato** sono stabiliti e disciplinati dall'**Autorit  di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** nonch , per il solo settore idrico, anche dalle Autorit  locali.

I **principali interventi di regolazione dell'ARERA** intervenuti nel 2019, per i settori elettrico ed idrico, sono sinteticamente illustrati nel capitolo *Profilo del Gruppo*, paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business*, al quale si rinvia. In questa sede, si segnala che, per il servizio idrico, dal 1  gennaio 2019 i gestori sono soggetti agli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati di **qualit  tecnica** e che l'Autorit  ha integrato, in parte, con proprio provvedimento di fine anno, il meccanismo incentivante previsto. Per il servizio di distribuzione e vendita dell'energia, l'Autorit  ha previsto **meccanismi incentivanti sugli interventi volti a rendere le reti pi  resilienti** e, nel 2019, ha pubblicato gli interventi relativi ai piani 2019-2021 dei distributori, tra cui Areti SpA, eleggibili a premi e/o penalit ; **riguardo la vendita dell'energia elettrica** si segnala che **la fine del servizio in maggior tutela** per gli oltre 16 milioni di famiglie ancora presenti in questo segmento di mercato **  stata posticipata** non pi  al 1  luglio 2020, come precedentemente previsto, bensì al 1  gennaio 2022.

Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** adottati da tempo dalle Societ , fondati, com'  noto, su una **logica di miglioramento continuo**, hanno contribuito ad accrescere la qualit  dei servizi erogati (si veda anche *L'identit  aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

In questa sede vengono illustrati gli aspetti di qualità relativi ai **servizi di distribuzione di energia elettrica**, nei comuni di Roma e Formello, e di **illuminazione pubblica**, nel comune di Roma, entrambi gestiti da **Areti**³⁵, mentre per le attività di vendita dell'e-

nergia elettrica si rinvia al paragrafo dedicato alla *Customer Care*. La Società opera in conformità ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia) sia per la realizzazione e la gestione delle infrastrutture di distribuzione sia per l'illuminazione pubblica.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA



Areti pianifica ed esegue interventi di **ammodernamento e ampliamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**, costituita da **linee elettriche in alta, media e bassa tensione, cabine primarie e secondarie, sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia** prelevata e immessa in rete.

Gli interventi tengono conto degli obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), della progressiva evoluzione delle applicazioni dell'energia elettrica, dell'aumento dei “prosumer”, delle nuove connessioni e di altri fattori che indicano la **necessità di infrastrutture sempre più resilienti**, con una configurazione di rete adeguata e abilitante per gli scenari futuri.

I **Piani Regolatori** delle reti AT, MT e BT sono lo strumento operativo per lo **sviluppo integrato delle reti** elettriche ed Areti, ogni anno, li attua con interventi di costruzione (ed anche dismissione o demolizione, e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree), trasformazione, ammodernamento, manutenzio-

ne ecc., i principali dei quali sono illustrati in tabella n. 17. Tali interventi sono funzionali a **razionalizzare e potenziare le reti**, ampliando la capacità di trasporto e i margini per ulteriori usi, ad **incrementare la resilienza delle infrastrutture** e a **ridurre perdite di rete e cadute di tensione**, migliorando la continuità del servizio. Nel 2019, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza** presentato ad ARERA in giugno, si segnala che sono stati **ammodernati 86 km di cavo** in media tensione a 20 kV ed eseguite **33 ricostruzioni di cabine secondarie**, per l'incremento della resilienza al **fattore critico “ondate di calore”**, e **73 ricostruzioni di cabine secondarie** per l'incremento della resilienza al **fattore critico “allagamento”**.

Per le reti BT, sono stati messi in opera 282 km nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Inoltre, **il telecontrollo è stato esteso** ad ulteriori 193 cabine secondarie e 77 recloser, per un **totale di 6.994 nodi MT telecontrollati** al 31.12.2019.

TABELLA N. 17 – I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2019)

TIPO DI INTERVENTO	LINEE AT E CABINE PRIMARIE (CP)
demolizione rete e sostegni	è proseguita la demolizione della linea aerea 150 kV Flaminia 2 – Smistamento Est 2 (lunga 22,58 km e composta da 74 sostegni).
costruzione rete e sostegni	è proseguita la realizzazione del nuovo tratto della linea aerea 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 4,08 km e composta da 21 sostegni).
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	interventi su 29 cabine primarie ; è proseguita l'installazione del sistema Petersen , con effetti sulla riduzione delle perdite di rete, presso la cabina primaria Nomentano e Villa Borghese .
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	interventi su 107 interruttori AT e 942 interruttori MT mantenuti; revisionati 17 variatori sotto carico di trasformatori di potenza; sostituiti 60 trasformatori AT (54 di tensione e 6 di corrente).
	protezione e misure AT e MT
sistemi di protezione elettrica	predisposti, tarati e messi in esercizio 53 nuovi stalli linea MT ; verificati 293 montanti (57 montanti AT e 236 montanti MT) e 37 trasformatori (tra AT/MT e MT/MT).

³⁵ Areti è titolare della concessione ministeriale per la distribuzione di energia elettrica nei territori indicati e gestisce l'illuminazione pubblica in virtù del Contratto di servizio stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale.

TABELLA N. 17 – I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2019) (segue)

misure	<p>misure resistenza di terra su 2.783 cabine secondarie; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su 75 cabine (24 CP e 51 CS).</p> <p>linee MT e BT</p>
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	<p>messi in opera 272 km di cavo MT a 20 kV (12 km per ampliamento e 260 km per rifacimento), di cui 86 km per incremento resilienza a “ondate di calore”; messi in opera 328 km di cavo BT (46 km per ampliamento e 282 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione).</p>
manutenzione ordinaria e straordinaria	<p>124 interventi di manutenzione straordinaria (sostituzione apparecchiature, sostegni, conduttori ecc.) sulle linee aeree MT.</p> <p>cabine secondarie (CS) e telecontrollo</p>
realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS	<p>realizzate/ampliate/ricostruite 1.108 cabine secondarie (99 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 1.009 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), di cui 106 cabine ricostruite per incremento resilienza a “ondate di calore” (33 cabine) e ad “allagamento” (73 cabine).</p>
manutenzione ordinaria e straordinaria su CS	<p>915 interventi di manutenzione straordinaria e 2.602 ispezioni su cabine secondarie.</p>
telecontrollo	<p>esteso a 193 CS e 77 recloser (6.994 nodi MT telecontrollati al 31.12.2019); 6.696 interventi manutentivi su TLC e recloser.</p>

Nell'ambito del **rafforzamento dei sistemi centrali per il telecontrollo**, nel 2019 si è prestata particolare attenzione al tema della **Cyber security**. A seguito dei risultati del “**security assessment**” condotto sulla tecnologia sottostante alle **Infrastrutture Energetiche** è stato definito un **piano di interventi**, in ambito operativo (linee di comunicazione con l'esterno) e di governo. Esso ha dato impulso alla definizione delle prime policy di Cyber Security e allo svolgimento di attività di **Benefit Impact Assessment (BIA)** e di **valutazione del rischio**. È stata predisposta la documentazione necessaria all'istituzione di un **Security Operation Center (SOC)** e sono state inoltre indirizzate attività di innalzamento del livello di sicurezza informatica delle cabine primarie e secondarie. Durante l'anno si è anche **avviata la gara**, nell'ambito dell'accordo tra Acea e Open Fiber, per la realizzazione della rete di comunicazione a banda larga per la **smart grid nel territorio di Roma Capitale**, che prevede il **collegamento in fibra ottica delle cabine primarie e secondarie**. Si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*, per un approfondimento sulle attività di ricerca e innovazione ed i progetti implementati.

Riguardo ai **contatori digitali** e ai sistemi di **smart metering**, per sostituire i contatori di prima generazione (1G) con quelli di seconda (2G), Areti ha bandito una **gara pubblica per la fornitura degli apparati 2G e del sistema di acquisizione centrale dei dati con tecnologia più avanzata**, che è stata aggiudicata alla società Enel Global Infrastructure & Networks. Il **piano di sostituzione massiva dei contatori in tecnologia 2G**, in approvazione da parte dell'ARERA, **verrà avviato, a partire dal 2020** e in progressione, in tutto il territorio gestito di Roma e Formello, **per un totale di circa 1,7 milioni di misuratori**. Le caratteristiche dei nuovi misuratori attribuiscono ai clienti una serie di opportunità e vantaggi, quali, ad esempio: **la disponibilità di dati che favoriscono una maggiore consapevolezza dei consumi**, con la conseguente possibilità di modificare le proprie abitudini ai fini del risparmio energetico, la **riduzione delle fatture in stima**, la scelta di offerte commerciali più adeguate alle esigenze di ciascuno, nonché la riduzione dei tempi di switching.

È infine proseguita, come ogni anno, l'installazione dei **contatori digitali in telegestione** presso le utenze attive in bassa tensione, per un totale, al 31/12/2019, di **1.635.163 misuratori installati**, pari al 99,7% del totale dei misuratori BT.

L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

 <p>199.779 PUNTI LUCE E 225.730 LAMPADE GESTITI A ROMA</p>	 <p>IL 91% del totale parco lampade è a LED: DIMINUISCONO I CONSUMI DI ENERGIA E AUMENTA IL RENDIMENTO MEDIO PER LAMPADA</p>	 <p>1.521 SOSTEGNI REINSTALLATI E 7.075 INTERVENTI DI MANUTENZIONE LAMPADE/ARMATURE LED</p>	 <p>ILLUMINAZIONE ARTISTICA A TECNOLOGIA LED, rinnovati gli impianti IN ALCUNI TRA I PIÙ IMPORTANTI E VISITATI monumenti della Capitale</p>
---	---	--	---

In virtù del **Contratto di servizio**³⁶ tra Acea SpA e Roma Capitale, Areti gestisce, tramite un'Unità dedicata, gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale e artistico monu-**

mentale, per **circa 199.700 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km². La Società esegue le attività di **progettazione, costruzione, eser-**

³⁶ Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'*Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA*, successivamente stipulato il 15 marzo 2011, il rapporto contrattuale è stato rinnovato fino al 31.12.2027.

cizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti di illuminazione e pianifica gli interventi **in accordo con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze**, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di

riqualificazione e i beni culturali. Oltre al servizio svolto per Roma Capitale, Areti rende disponibili le competenze sull'illuminazione pubblica e artistica anche verso altri soggetti interessati (ad esempio Enti ecclesiastici, albergatori, ecc.).

TABELLA N. 18 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2019)

punti luce (n.)	199.779
<i>p. luce artistico monumentale (n.)</i>	circa 9.900
lampade (n.)	225.730
rete elettrica MT e BT (km)	7.982

La **potenza complessiva del parco lampade** è passata da 17,83 MW del 2018 a 15,63 MW del 2019, con **evidente riduzione dei consumi**, mentre **aumenta il rendimento medio per lampada**; ciò anche grazie alla **trasformazione degli impianti** intervenuta gli ultimi anni: nel 2019 sul totale di 225.730 lampade, **205.670, pari a circa il 91% del totale, sono a tecnologia LED** (si veda anche il *Bilancio ambientale*).

Areti ha **completato il “Piano LED per la Capitale”**, con l'**installazione complessiva, al 31.12.2019, di oltre 180.000 corpi illuminanti**, generando benefici in termini di **risparmio energetico** e riduzione degli effetti di dispersione del flusso luminoso. L'effetto della trasformazione LED, soprattutto in termini di **miglioramento**

generale del livello di illuminazione, ha consentito di **contenere il numero complessivo di punti luce**; di fatto, nell'anno, il bilancio tra i nuovi punti luce installati e il mancato riposizionamento di quelli già esistenti ha segnato persino una minima flessione, con la riduzione di 4 punti luce rispetto all'anno precedente.

Sono state inoltre realizzate la **trasformazione a LED del secondo tratto della galleria Giovanni XXIII**, nell'ambito del piano approvato dal 2017 dall'Amministrazione comunale, nonché la **nuova illuminazione di alcuni parchi**, tra i quali, il Parco degli Acquadotti, il Parco della Romanina e il Parco Baden Powell. Complessivamente sono stati installati **228 pali e armature da giardino** e posati oltre 5 km di cavi (si veda il box di approfondimento).

LA NUOVA ILLUMINAZIONE DEI PARCHI

Il progetto per la nuova illuminazione del **Parco degli Acquadotti**, situato nel quartiere Appio Claudio e parte del Parco Regionale dell'Appia Antica, ha previsto l'installazione di **68 pali** di 5 metri d'altezza e armature da giardino, con potenza installata complessiva di 2.000 W, oltre la posa di 2 km di cavo. Il progetto, prima di arrivare ad approvazione, è stato **sottoposto ad affinamenti progressivi** e ad una reiterata revisione da parte del MIBAC e dell'Ente Parco, **per minimizzare le interferenze con le essenze arboree ed assicurare la piena integrazione degli impianti con l'area archeologica** del parco. Tutti i lavori di scavo sono stati realizzati sotto la supervisione di un archeologo, per verificare la presenza di reperti nel sottosuolo e di un agronomo per salvaguardare gli alberi presenti. L'impianto illumina i vialetti e l'area giochi all'interno del parco. Per il **Parco della Romanina**, in zona Anagnina, il progetto di valorizzazione della fruibilità dell'area verde ha previsto due fasi, la prima curata

dal dipartimento SIMU (Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana) e la seconda dal Municipio VII, territorialmente competente. I lavori, durati da luglio a novembre 2019, hanno comportato l'installazione di **102 pali e armature da giardino**, con potenza complessiva di 3.000 W, e la posa di 1,7 km di cavo.

Per la nuova illuminazione del **Parco Baden Powell**, a Colli Aniene, sono stati installati **58 pali e armature da giardino**, con potenza installata complessiva di 1.300 W, e la posa di 1,4 km di cavo. Il progetto iniziale, grazie alla sinergia con l'Ufficio Servizio Giardini di Roma Capitale, è stato rivisto sia in fase progettuale che in fase realizzativa data la considerevole presenza del Pino Comune; ciò ha comportato **l'aumento del tratto di scavo** per l'alloggiamento della dorsale e **lo smistamento di una parte dell'impianto**, per assicurare **minori interferenze con la specie arborea**.

Numerosi anche gli interventi **d'illuminazione artistico monumentale** che hanno portato al rinnovamento degli impianti già esistenti **presso siti di interesse culturale ed elevata attrazione turistica**, tra i quali **Fontana di Trevi, Castel Sant'Angelo, il Colosseo, la Basilica di San Giovanni in Laterano e il Teatro di Marcello** (si veda il box

dedicato), contribuendo ad esaltarne la bellezza a beneficio di cittadini e visitatori.

Ogni anno, Acea svolge **interventi di efficientamento e messa in sicurezza** dei punti luce, nonché la **manutenzione programmata e straordinaria** sugli impianti (si veda la tabella n. 19).



TABELLA N. 19 – PRINCIPALI INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO, MESSA IN SICUREZZA, RIPARAZIONE E MANUTENZIONE (2019)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi di efficientamento energetico/ innovazione tecnologica (sostituzioni armature)	12.200 punti luce
messa in sicurezza	3.512 punti luce
verifica corrosione sostegni	33.009 sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
manutenzione lampade/armature LED	7.075 interventi
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	1.521 sostegni reinstallati

NB La tabella include le attività svolte per il Comune di Roma e per terzi.

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione³⁷.

Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)**, entro il quale andrebbero svolti gli

interventi di riparazione, e un **tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta un **sistema di penali**³⁸.

I **tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti** impiegati da Acea nel 2019 per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 20), rispettano i tempi medi di ripristino ammesso.

TABELLA N. 20 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2018-2019)

TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO (euro)	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO ^(*)		PRESTAZIONE ACEA	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2018	2019
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	2,6 gg.	1,9 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	9,9 gg.	8,4 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg.	20 gg.	9,3 gg.	11,9 gg.

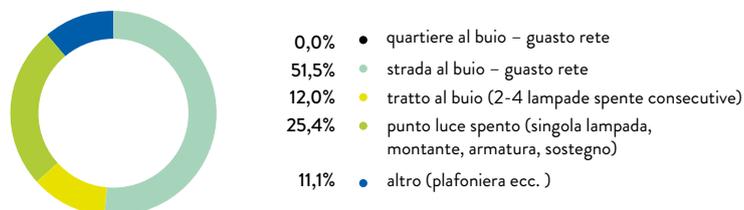
(*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

La situazione di guasto viene **rilevata dai sistemi di controllo**, come la telegestione, e **può essere segnalata** tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)³⁹. **Nel 2019 sono pervenute 23.537 segnalazioni di guasto**⁴⁰, ed entro l'anno è stato dato seguito al **97%** di esse.

La **distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di**

guasto è rappresentata nel grafico n. 24. Le voci maggiormente incidenti sono “strada al buio”, in relazione a “guasto di rete” (51,5%) e “punto luce spento” (25,4%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza; più contenuta la tipologia “tratto al buio” (12%). Nell'anno non si sono registrati casi di “quartiere al buio” per guasto di rete.

GRAFICO N. 24 – TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2019)



³⁷ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

³⁸ Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Al momento della pubblicazione del presente documento, i dati non sono ancora definitivi, pertanto il dato puntuale delle segnalazioni 2019 soggette al computo penali non è disponibile.

³⁹ Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.

⁴⁰ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

Come accennato, **Acea contribuisce alla valorizzazione del patrimonio monumentale della Capitale**, in accordo con gli Enti preposti, con circa **10.000 punti luce** dedicati all'illuminazione

artistica. I principali **interventi dell'anno**, già richiamati ad inizio paragrafo, sono illustrati nel box dedicato.



RINNOVAMENTO DELL'ILLUMINAZIONE PER ALCUNI DEI MONUMENTI PIÙ VISITATI DELLA CAPITALE

Nel 2019 Areti è intervenuta su alcuni **tra i più importanti e noti siti monumentali di Roma**, rinnovando gli impianti già esistenti. In particolare, con il supporto di Roma Capitale, è stata rinnovata l'illuminazione artistica di **Fontana di Trevi**, con la **sostituzione di 56 proiettori con tecnologia a LED**. Le lampade sono state inserite in punti strategici del monumento per ripristinare l'illuminazione d'accento realizzata da Acea nel 2015. L'impianto conta, complessivamente, 85 proiettori subacquei e 6 proiettori su mensola, per una potenza complessiva di soli 2,1 kW, con un risparmio del 70% di energia elettrica.

Il puntamento di **alcuni proiettori installati sulle conchiglie** alle spalle della statua di Oceano **mettono in risalto la struttura centrale** della fontana, mentre gli altri inseriti all'interno della vasca e ai piedi della scogliera e delle statue laterali rifiniscono i dettagli a lato del corpo centrale. Con questo intervento anche il catino superiore torna ad essere totalmente illuminato.

A **Castel Sant'Angelo** è stato rinnovato l'impianto di illuminazione artistica con **220 nuovi proiettori** tra la Mole, Ponte Sant'Angelo e i cinque ettari di parco che circondano il complesso. Inoltre, è stata ripristinata una parte delle linee elettriche e **introdotta una nuova tecnologia di telecontrollo** per gestire a distanza il funzionamento dei proiettori e per telecomandare l'impianto in caso di guasto.

È stata effettuata una **manutenzione straordinaria** dell'impianto di illuminazione interno ed esterno del **Colosseo**. I tecnici Acea hanno lavorato di notte, per non compromettere la fruibilità del monumento da parte dei turisti, **ispezionando i 298 proiettori presenti e sostituendone complessivamente 120**. In particolare, sul primo ordine di arcate le attività di ripristino dell'impianto hanno portato alla riaccensione di 65 proiettori e sono state effettuate con l'uso di appositi macchinari, suddividendo progressivamente le aree di intervento. Sul secondo ordine, le lavorazioni sui fari posti in prossimità degli archi, per un totale di 34

proiettori riaccesi, sono state effettuate sia dall'interno del monumento sia dall'esterno, attraverso l'uso di autoscale. Infine, sul terzo ordine sono stati riaccesi dall'interno del monumento 21 proiettori.

L'intervento di rinnovo dell'impianto di illuminazione del **Teatro Marcello**, situato tra il fiume Tevere e il Campidoglio, ha interessato anche l'**area archeologica interna ed esterna** del monumento, con la sostituzione complessiva di **115 proiettori**. Le arcate del primo e del secondo ordine del Teatro Marcello sono state illuminate internamente, così come i resti archeologici situati nell'area esterna, tra cui le colonne corinzie del Tempio di Apollo Sosiano.

Con il supporto di Roma Capitale e della Direzione Infrastrutture e Servizi del Governatorato della Città del Vaticano, Areti è intervenuta sull'impianto di illuminazione della **Basilica di San Giovanni in Laterano**, la prima e la più antica delle quattro Basiliche papali maggiori, con la **sostituzione di 106 proiettori**, posizionati in modo da valorizzare l'architettura settecentesca della facciata principale e delle 16 statue che la sormontano. I lavori, eseguiti in soli dieci giorni, hanno interessato anche la facciata settentrionale della Basilica, i due campanili medievali, il portico e il loggiato affrescato con immagini sacre.

Infine, sempre nel 2019, è stato realizzato, grazie a una donazione privata, l'impianto di illuminazione della **Colonna dell'Immacolata** di piazza Mignanelli, su un progetto ideato dal maestro Vittorio Storaro, con l'installazione di 29 corpi illuminanti a LED a risparmio energetico e ad elevata qualità tecnologica, per un consumo totale di 1 solo kW. I nuovi LED sono stati posizionati in accordo con la Soprintendenza Speciale Archeologica, Belle Arti e Paesaggio di Roma e la Soprintendenza Capitolina ai Beni Culturali, all'interno di un perimetro formato da dissuasori collocati intorno alla colonna con corpi illuminanti e proiettori inseriti in apposite fosse ad incasso che ne riducono al minimo l'impatto visivo, nel totale rispetto del monumento.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE ELETTRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) definisce, a livello nazionale, gli standard di **qualità commerciali** (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) **del servizio elettrico; li rivede periodicamente, rendendoli più stringenti**, orientando i gestori al costante miglioramento delle performance.

La **qualità commerciale** si articola in livelli **"specifici"** e livelli **"generali"**⁴¹, sia per le attività in capo al **distributore** (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 21, 22 e 23).

Ogni anno **Acea comunica i risultati conseguiti all'ARERA**, che li sottopone a verifica, **e ai propri clienti, pubblicandoli, per il mercato libero sul sito www.acea.it e, per il servizio di maggior tutela, sul sito www.servizioelettricomra.it.**

Per le **performance 2019 di qualità commerciale e tecnica** relative alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica, qui si presentano **dati prodotti con la miglior stima disponibile**⁴², che potranno differire da quelli trasmessi all'Autorità (ARERA) nei tempi da essa definiti.

Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e in media tensione si registra, in molti casi, un lieve miglioramento delle performance. Riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/ richieste di informazioni, si rileva un sostanziale miglioramento delle performance rispetto al 2018 per il servizio di distribuzione e un peggioramento per quello di misura (si veda la tabella n. 21).

Gli indennizzi automatici ai clienti⁴³, da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base⁴⁴, che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per gli aspetti della qualità del servizio di **vendita** è da segnalare che nel 2019 sono entrati in vigore **parametri più stringenti** per alcune prestazioni. **Acea Energia**, nel corso dell'anno, **ha allineato la lavorazione dei reclami scritti ai volumi di pervenuto corrente**, riducendo l'arretrato ad un quantitativo per così dire "fisiologico". Ciò ha determinato **il mantenimento di elevate percentuali di rispetto** degli standard stabiliti dall'ARERA, anche a fronte della sensibile riduzione dei tempi massimi entro cui eseguire le prestazioni (vedi tabella n. 22) ed una riduzione del montante degli indennizzi da erogare ai clienti finali.

Le performance 2019 di Areti relative alla **qualità "tecnica"** del servizio⁴⁵ (**continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica), pubblicate in questa sede, non sono quelle comunicate all'ARERA⁴⁶ bensì la migliore stima disponibile.

Con riferimento alla **durata delle interruzioni** e al **numero delle interruzioni** per utenti BT, i dati che riguardano l'esercizio 2019 e rappresentati in tabella n. 23 indicano che nell'ambito di alta concentrazione, ossia l'ambito urbano in cui sono presenti la maggior parte degli utenti di Areti, la continuità del servizio è stata garantita con la stessa qualità del 2018. Si registra invece una flessione dei risultati in ambito periferico e rurale.

Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per gli utenti in MT**. Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici agli utenti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti⁴⁷ in caso di **interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito**.

Sia per **gli utenti BT** che **per gli utenti MT**, inoltre, sono sottoposte a regolazione le interruzioni prolungate o estese, ossia **le interruzioni del servizio la cui durata si prolunghi oltre standard stabiliti**. In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero di utenti BT disalimentati per interruzioni dovute ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali. Il distributore versa altresì un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione.

⁴¹ Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

⁴² A causa del disallineamento tra i tempi di consegna dei report all'Autorità e quelli previsti dalla normativa per la pubblicazione del presente documento.

⁴³ L'indennizzo automatico, ove dovuto, è corrisposto al cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile ed eventualmente nelle successive fatturazioni, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico deve comunque essere sempre corrisposto al cliente entro 6 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Per le attività di distribuzione l'indennizzo è corrisposto entro 30 giorni dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o, al più tardi, dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell'appuntamento.

⁴⁴ L'importo per l'indennizzo, attualmente definito dall'Autorità, per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità per il servizio di distribuzione, parte da una base di 35 euro per i clienti in bassa tensione usi domestici; 70 euro per i clienti in bassa tensione usi non domestici e di 140 euro per i clienti in media tensione. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità della vendita, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 25 euro. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: se questa avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio, è corrisposto l'indennizzo automatico base; se oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; infine, se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

⁴⁵ Delibera 646/15/R/eel e s.m.i.

⁴⁶ A causa del disallineamento tra i tempi di consegna dei report all'Autorità e quelli previsti dalla normativa per la pubblicazione del presente documento.

⁴⁷ Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali.

TABELLA N. 21 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2018-2019) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2018: dati comunicati all'ARERA; 2019: dati stimati)

DISTRIBUZIONE ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – TEMPO MAX ENTRO CUI ESEGUIRE LA PRESTAZIONE	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	
		percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max	2018	2019
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,18	96,80%	7,35	97,17%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,05	86,02%	8,29	85,62%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	16,09	94,51%	15,13	96,74%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,82	96,33%	1,42	96,53%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,18	98,42%	0,86	98,47%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,15	99,10%	0,21	99,33%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,40	78,49%	2,18	81,42%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,55	88,20%	2,25	89,87%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	88,67%	n.a.	87,30
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,29	96,49%	7,58	96,46%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	7,79	87,14%	9,74	84,14%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	16,31	94,49%	15,46	94,38%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,13	94,97%	2,60	92,18%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	7,72	93,63%	8,65	94,68%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,18	98,78%	0,41	98,88%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,84	72,84%	2,52	75,68%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,72	86,80%	2,51	89,22%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	81,73%	n.a.	89,50%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	18,65	83,08%	15,92	91,40%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	5,27	100,00%	6	100,00%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	18,19	95,24%	23,92	95,12%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	7,14	64,29%	5,31	71,88%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	29,71	61,29%	10,50	73,08%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	1,53	82,35%	0,81	81,82%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,76%	n.a.	83,33%

TABELLA N. 21 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2018-2019) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2018: dati comunicati all'ARERA; 2019: dati stimati) (segue)

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – PERCENTUALE MINIMA DI PRESTAZIONI DA ESEGUIRE ENTRO UN TEMPO MAX	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
				2018	2019
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI			PERFORMANCE ARETI		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	39,07	75,00%	30,76	82,88%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	25,67	81,00%	52,95	65,08%
CLIENTI NON DOMESTICI			PERFORMANCE ARETI		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	46,82	70,00%	26,95	82,96%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	29,36	78,00%	48,97	63,62%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI			PERFORMANCE ARETI		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	35,31	72,00%	11,21	95,09%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	25,16	74,00%	52,05	56,41%

NB Il simbolo “/” è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno, n.a. indica la non applicabilità del dato.

TABELLA N. 22 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – VENDITA ENERGIA (2018-2019) – (parametri ARERA e performance di Acea Energia – dati comunicati all'ARERA)

VENDITA ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA TEMPO MAX ENTRO CUI ESEGUIRE LA PRESTAZIONE	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
			2018
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA			
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari (2018) 60 gg. solari (2019)	80,0%	50,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	100,0%	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari (2018) 30 gg. solari (2019)	76,0%	79,0%
MERCATO LIBERO			
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari (2018) 60 gg. solari (2019)	60,0%	40,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari (2018) 30 gg. solari (2019)	85,5%	82,6%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA PERCENTUALE MINIMA DI PRESTAZIONI DA ESEGUIRE ENTRO UN TEMPO MAX	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA			
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,9%	100%
MERCATO LIBERO			
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	98,8%	99,4%

(*) I clienti del mercato libero e del servizio di maggior tutela con forniture in bassa e media tensione e i clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico calcolato a partire da un valore base di 25 euro (si veda nota 44). Il simbolo “/” è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

TABELLA N. 23 – DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2017-2019) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2017-2018: dati certificati dall'ARERA; 2019: dati provvisori)

DISTRIBUZIONE ENERGIA – INDICATORI DI CONTINUITÀ – CLIENTI BT

DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			variazioni percentuali	
	2017	2018	2019	2019 vs. 2017	2019 vs. 2018
alta concentrazione	34,93	43,61	43,81	25,4%	0,4%
media concentrazione	39,51	50,02	60,15	52,3%	20,3%
bassa concentrazione	53,63	54,44	66,35	23,7%	21,9%

N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			variazioni percentuali	
	2017	2018	2019	2019 vs. 2017	2019 vs. 2018
alta concentrazione	1,78	1,99	2,02	13,2%	1,1%
media concentrazione	1,92	2,19	2,52	31,3%	15,0%
bassa concentrazione	2,57	3,01	3,33	29,3%	10,5%

(*) Il numero medio annuo delle interruzioni per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).

NB Le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione"; con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA



103 Case dell'acqua ATTIVE
NEI TERRITORI GESTITI DA ACEA ATO 2 E GORI: CIRCA **26 milioni di litri d'acqua erogati**,
PARI A **519 t di plastica/anno risparmiate** E **932 tonnellate di CO₂**
NON EMESSE IN ATMOSFERA



IN **telecontrollo 1.798 siti idrici** E IMPIANTI E **827 punti di rete**
GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA



AVVIATO IL **Piano di Sicurezza dell'Acqua**
PER I GRANDI ACQUEDOTTI CHE ALIMENTANO ROMA E IL **90% della popolazione** DELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE



Proteus:
ACEA ATO 2 INSTALLA I PRIMI **17.000 contatori in telelettura**



UNA STRUTTURA DEDICATA A TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE PERDITE: CIRCA **8.900 km** DI RETE ANALIZZATI E REALIZZATI CIRCA **450 distretti di misura** (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA).
ACEA ATO 2 STIMA UNA **riduzione dei volumi di risorsa idrica persa** (RISPETTO ALL'ANNO BASE 2016) PARI A **79 Mm³**

Il Gruppo Acea, tramite Società controllate e partecipate, gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) o Ambiti Distrettuali di Lazio, Toscana, Campania e Umbria. Nel seguito, in coerenza con il perimetro di rendicontazione (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*) si descrivono le attività svolte **in area laziale e in Campania** dalle seguenti Società:

- **Acea Ato 2**, nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 comuni, di cui 79 gestiti⁴⁸, pari a circa il 94% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo⁴⁹, con un bacino di abitanti serviti, nel 2019, di oltre 3,7 milioni;
- **Acea Ato 5**, nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86 comuni gestiti⁵⁰ nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa

⁴⁸ In 79 comuni, pari a circa il 94% della popolazione dell'ATO 2 – Lazio Centrale, Acea Ato 2 ha gestito tutto il SII (acquedotto, fognatura e depurazione), in altri 18 comuni il SII è gestito in modo parziale.

⁴⁹ Ad Acea sono stati affidati la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario.

⁵⁰ Inclusa la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

- il 95% della popolazione), per circa 470.000 abitanti serviti;
- **Gori** – in perimetro di rendicontazione da quest’anno – operativa nell’Ambito distrettuale Sarnese-Vesuviano (in 76 comuni – 59 in provincia di Napoli e 17 in provincia di Salerno – di cui 74 gestiti), con oltre 1,4 milioni di abitanti serviti;
- **Gesesa**⁵¹, operativa nell’ATO – Calore Irpino (22 comuni gestiti, nell’area di Benevento e provincia), con oltre 120.000 abitanti serviti⁵².

Le quattro Società in esame rappresentano, da sole, circa il 67% della popolazione servita in ambito idrico da tutto il Gruppo.

Il servizio idrico integrato (SII) cura l’intero ciclo delle acque potabili e reflue, dalla captazione della risorsa alle sorgenti sino alla sua restituzione all’ambiente, ed è regolato da una **Convenzione di gestione stipulata tra la Società che prende in carico il servizio e l’Autorità d’Ambito** (EGA – Ente di governo dell’Ambito). L’ARERA ha, a suo tempo, definito i contenuti minimi essenziali, uniformi sul territorio nazionale, della **“Convenzione tipo”** che regola i rapporti tra gli enti affidanti e i gestori del servizio. Per i principali interventi di regolazione del settore idrico, intrapresi nell’anno dall’ARERA, si rinvia al paragrafo *L’analisi del contesto e il modello di business* (capitolo *Profilo del Gruppo*) e, per approfondimenti, al sito web dell’Autorità.

La **Carta del servizio idrico integrato**, allegata alla Convenzione, definisce gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore deve rispettare verso l’utenza, **in ottemperanza alle Delibere dell’ARERA sulla qualità contrattuale e per gli aspetti di qualità tecnica**. Il **Regolamento d’utenza**, anch’esso allegato alla Convenzione, disciplina il **rapporto con i clienti**, stabilendo le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell’erogazione dei servizi. Per le **performance di qualità contrattuale** erogata dalle

Società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall’ARERA nel settore idrico*.

Le **attività di gestione del servizio idrico integrato**, pur essendo **affini** e consentendo, pertanto, una **definizione ottimale dei processi**, devono rapportarsi a **situazioni molto diversificate** dal punto di vista dimensionale, demografico, geomorfologico e idrologico **dei territori serviti**, che impattano altresì sulle consistenze infrastrutturali da mettere in campo.

Le Società operano nel rispetto di procedure dei **Sistemi di gestione certificati**, in particolare, per Acea Ato 2 e Acea Ato 5, negli ambiti Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, per Gori e Gesesa, negli ambiti Qualità, Ambiente e Sicurezza (si veda, per approfondimenti, *L’identità aziendale, I sistemi di gestione*).

CONSISTENZE, INTERVENTI E TELECONTROLLO

Tutte le Società stanno progressivamente **digitalizzando le reti**, con rilievi, verifiche sul campo ed inserimento dati nel sistema informativo georeferenziato (GIS). In particolare, al 31.12.2019, **Acea Ato 2** è arrivata alla georeferenziazione di **circa l’85% delle reti** e **Acea Ato 5** alla digitalizzazione di circa 2.300 km di rete idrica, oltre ad aver quasi ultimato i rilievi su altri 1.000 km (12 comuni) ed **avviato un piano quadriennale** per il completamento dei rilievi e la successiva digitalizzazione delle reti di tutti i comuni gestiti. **Gori** e **Gesesa** hanno mappato le consistenze riportate in tabella n. 24, mentre proseguono i rilievi e l’aggiornamento dei dati; Gesesa, inoltre, ha già georeferenziato i **siti idrici** (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli **impianti di sollevamento fognario e di depurazione**, inclusi i relativi schemi funzionali, semplificando e rendendo più efficace l’intervento tecnico.

TABELLA N. 24 – LE CONSISTENZE DELLE RETI IDRICHE 2019 (DATI GEOREFERENZIATI)

SOCIETÀ	RETE IDROPOTABILE (KM)	RETE FOGNARIA (KM)
Acea Ato 2	12.167 (721 km di acquedotto, 1.088 km di reti di adduzione, 10.358 km di distribuzione)	5.839 (di cui oltre 4.000 per Roma)
Acea Ato 5	5.496 (1.205 km di rete di adduzione e 4.291 km di rete di distribuzione)	1.522
Gori	4.967 (811 km di rete di adduzione e 4.156 km di rete di distribuzione)	2.505
Gesesa	1.541 (166 km di rete di adduzione e 1.375 km di rete di distribuzione)	553 (tra emissari, collettori principali e secondari)

Le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti funzionali all’operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

Ogni anno, le Società svolgono:

- **interventi sulle infrastrutture**, quali **ammodernamento o potenziamento degli impianti, telecontrollo delle infrastrutture, completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti**, per contenere le perdite e migliorare efficienza e qualità del servizio erogato;
- **interventi volti a migliorare la gestione delle utenze** (quali installazione e sostituzione contatori), per i quali si rinvia anche al paragrafo *Customer care*;
- **interventi a tutela delle persone e del territorio**, volti ad assicurare la **qualità dell’acqua** potabile distribuita e di quella

restituita all’ambiente (quali i Piani di Sicurezza dell’Acqua – PSA – e controlli di laboratorio).

Per una quantificazione dei principali interventi e controlli realizzati nell’anno dalle Società, si veda la tabella n. 25.

Acea Ato 2 lo scorso anno ha posto le basi per la realizzazione del **nuovo tronco superiore dell’Acquedotto del Peschiera**, una infrastruttura che metterà in sicurezza l’approvvigionamento idrico del territorio di Roma e provincia; a tal fine, sono in corso le attività propedeutiche alla realizzazione dell’opera **che impegnerà la Società nei prossimi anni**.

Acea Ato 2 ha proseguito **l’installazione di strumenti in grado di ottimizzare le pressioni nella rete di distribuzione, gestendo il controllo in modo dinamico ed efficace** (valvole idrau-

⁵¹ Si precisa che Gesesa ha rettificato i dati relativi alla popolazione servita nell’ultimo triennio.

⁵² Si tratta delle principali Società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia, e consolidate in Bilancio con metodo integrale (100% Acea SpA). Le altre Società di rilievo, operative nel settore idrico, in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto – ad eccezione di Acquedotto del Fiora che è entrata in perimetro integrale nell’ultimo trimestre del 2019 – e pertanto non incluse nel perimetro di rendicontazione, tranne che per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l’ambiente* e il *Bilancio ambientale*, nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

liche, riduttori di pressioni, ecc.); grazie alla distrettualizzazione delle reti, infatti, è stata progettata l'installazione, prevista per il 2020, di 65 valvole. Durante il secondo semestre del 2019, sulle piccole fonti di approvvigionamento, sono stati montati 249 misuratori per migliorare il monitoraggio del volume di acqua prelevato; sono stati inoltre bonificati circa 88 km di rete

idrica, avviate le attività per la messa in esercizio di un impianto (Casa del Guardiano), nel comune di Santa Marinella, per aumentare la disponibilità idrica nei comuni di Allumiere e Tolfa, e attivato un gruppo elettrogeno per l'alimentazione delle sorgenti di Doganella, importanti per l'approvvigionamento di molti comuni del Castelli romani.

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2019)

INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE

TIPO DI INTERVENTO

ACEA ATO 2

interventi per guasto/ricerca perdite su rete	23.931 interventi (22.656 per guasto, 1.275 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	21.407 interventi (13.937 nuova posa e 7.470 sostituzioni) e circa 88.000 sostituzioni massive in appalto
ampliamento rete	9,5 km di rete ampliata
bonifica rete	88 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	12.482 campioni prelevati e 365.728 determinazioni analitiche eseguite

ACEA ATO 5

interventi per guasto	11.367 interventi di riparazione
-----------------------	---

INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE

interventi programmati	78 interventi (13 sulla rete di adduzione e 65 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	36.941 interventi (4.913 nuova posa e 32.028 sostituzioni)
ampliamento rete	3,7 km di rete ampliata
bonifica rete	45,5 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	2.828 campioni prelevati e 123.790 determinazioni analitiche eseguite

GORI

interventi per guasto/ricerca perdite su rete	16.097 interventi (complessivi, tra guasti e ricerca perdite)
interventi programmati	9.458 interventi (3.192 sulla rete di adduzione e 6.266 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	75.198 interventi (13.032 nuova posa e 62.166 sostituzioni)
ampliamento rete	1,5 km di rete ampliata
bonifica rete	66 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	4.374 campioni prelevati e 109.363 determinazioni analitiche eseguite

GESESA

interventi per guasto/ricerca perdite su rete	1.857 interventi (1.413 per guasto e 444 di ricerca perdite)
interventi programmati	93 interventi
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	2.432 interventi (tra nuova posa e sostituzioni)
ampliamento rete	0,6 km di rete ampliata
bonifica rete	2,6 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	336 campioni prelevati e 8.428 determinazioni analitiche eseguite

INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE

TIPO DI INTERVENTO

ACEA ATO 2

interventi per guasto su rete	5.512 interventi
interventi programmati	373 interventi
ampliamento rete	5,1 km di rete ampliata
bonifica rete	13,9 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	7.955 campioni prelevati e 170.641 determinazioni analitiche eseguite

ACEA ATO 5

interventi per guasto su rete	710 interventi
interventi programmati	25 interventi
ampliamento rete	3 km di rete ampliata

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2019) (segue)

bonifica rete	3,7 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	3.298 campioni prelevati e 41.616 determinazioni analitiche eseguite
GORI	
interventi per guasto su rete	681 interventi
interventi programmati	1.001 interventi
ampliamento rete	7,9 km di rete ampliata
bonifica rete	5,4 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	1.203 campioni prelevati e 21.027 determinazioni analitiche eseguite
GESESA	
interventi per guasto su rete	190 interventi
interventi programmati	16 interventi
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	0,1 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	395 campioni prelevati e 5.514 determinazioni analitiche eseguite su acque reflue

In **Acea Ato 2**, gli **acquedotti e la rete di adduzione** sono in **telecontrollo** da un punto di vista **quali-quantitativo**. La rilevazione da remoto fornisce informazioni utili alla **conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione** (assetto degli impianti, stato delle pompe, posizione delle valvole, misure, allarmi e possibilità di effettuare manovre tramite telecontrollo). Inoltre, la rete di distribuzione di Roma è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di portata e/o pressione e/o livello. Grazie alla progressiva implementazione del sistema, **i centri idrici** parzialmente o totalmente **telecontrollati**, nel 2019, sono **738** ai quali si aggiungono **271 impianti**, incluse le **Case dell'acqua**, dotati di misure di qualità in telecontrollo e **739 punti di rete**, fra cui 104 idrovalvole. **Anche per il sistema fognario** depurativo è avanzato il **progressivo telecontrollo dell'intero comparto**: i depuratori principali sono già controllati tramite sale locali ed è in corso l'ammmodernamento tecnologico per collegarli alla sala centrale di telecontrollo.

Parte dei siti idrici gestiti da **Acea Ato 5** – tra fonti di approvvigionamento, impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – **è dotata di telecontrollo**. In particolare, sono svolte attività di telemetria, comando e controllo e rilevati parametri idraulici (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe), con relativi parametri elettrici, e parametri qualitativi (torbidità e cloro residuo). Nell'anno **i siti gestiti da remoto sono 278** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 15 dei quali dotati anche di **controllo qualità acque**) e **88 punti di rete** (monitoraggio in continuo di pressione o portata).

Tutti gli impianti gestiti da **Gori**, afferenti ai sistemi idropotabile, fognario e di depurazione, **sono stati dotati di sistemi di telecontrollo**; si tratta complessivamente di **485 impianti**, di cui 314 siti idrici, 161 fognari e 10 di depurazione, presso i quali vengono effettuate le medesime attività sopra indicate per **Acea Ato 5**. In base a **logiche di gestione di efficienza energetica e risparmio della risorsa**, **Gori** ha dotato gli impianti di un sistema di controllo locale per la **gestione automatica delle macchine** presenti (elettropompe e valvole installate), con intervento umano richiesto solo in casi di emergenza; per attuare **regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata in base a diversi scenari connessi a situazioni di crisi**

idrica, sono state installate e telecontrollate valvole di regolazione della portata in uscita da tutti i maggiori serbatoi. Inoltre, **al fine di monitorare parametri essenziali della rete** (pressioni e portate) **in punti in cui l'energia elettrica è assente**, è in fase di attuazione un progetto basato sull'utilizzo di tecnologie **nell'ambito dell'Information of Things-IoT** (strumentazione di misura a batteria e protocolli di comunicazione innovativi) per il telecontrollo di nodi delle reti idrica e fognaria, che porterà ad un efficientamento delle pressioni di rete e della ricerca perdite e all'aumento del livello di qualità del servizio offerto all'utenza.

Gesesa prevede di **ampliare progressivamente** il sistema di telecontrollo ai siti gestiti; al 31.12.2019, quelli già dotati della tecnologia **sono 26**.

TUTELA DELLA RISORSA E RICERCA PERDITE

La **gestione sostenibile dell'acqua** si realizza anche attraverso il **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione**. Nel 2019, le Società idriche hanno proseguito un'intensa attività di efficientamento delle reti di distribuzione, anche grazie all'istituzione, **nell'Area Industriale Idrica, di una Struttura organizzativa, trasversale, dedicata alla tutela della risorsa idrica** e all'attuazione di interventi di **riduzione delle perdite**. Oltre alle iniziative di **distrettualizzazione delle reti**, illustrate nel box di approfondimento al quale si rinvia, le attività messe in campo nel 2019 da **Acea Ato 2** per la salvaguardia della risorsa idrica, sono state:

- la verifica e taratura dei misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento e l'installazione di misuratori di portata MID su tutte le fonti "minori", per ottimizzare la qualità della misura di processo;
- l'installazione di valvole automatiche per il controllo dinamico delle pressioni in rete;
- l'avanzamento dell'attività di censimento e georeferenziazione delle reti gestite;
- le azioni di campo finalizzate al contrasto dell'abusivismo e degli usi impropri della risorsa;
- gli interventi di bonifica su circa 88 km di rete idrica (dell'intero territorio dell'ATO 2 gestito).

UNA STRUTTURA TRASVERSALE DEDICATA ALLA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA: LE INIZIATIVE DI ACEA ATO 2 E LA METODOLOGIA DEI DISTRETTI

Grazie all'impegno condiviso delle Società dell'Area industriale Idrico, che si sono confrontate, durante l'anno, nell'ambito di una Struttura organizzativa dedicata alla tutela della risorsa e al contenimento delle perdite, è stato possibile implementare numerosi interventi sulle reti. In particolare, **Acea Ato 2** ha portato avanti l'attività di **distrettualizzazione**, ovvero di **suddivisione della rete in aree tra loro non connesse e con immissioni misurate**. La metodologia, basata sui distretti idrici, permette **l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio** con un **immediato van-**

taggio in termini di riduzione di volumi persi, e consente, grazie al controllo puntuale sulle singole parti di rete, **di identificare con tempestività l'eventuale insorgere di perdite** o di anomalie di altra natura e di procedere al risanamento. L'applicazione del sistema produce un generale **miglioramento della gestione della rete**, agevolando gli **interventi di riparazione e riducendo la frequenza dei guasti**. Complessivamente, **Acea Ato 2** ha **analizzato circa 6.200 km di rete** di distribuzione e **realizzato 300 distretti di misura**. L'attività è stata articolata in rilievi, misure

di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, modellizzazione matematica ed attività di ricerca perdite. Le risultanze delle attività di studio ed efficientamento sono state impostrate nei sistemi GIS.

Le azioni intraprese **hanno permesso di ridurre i volumi persi di risorsa idrica per un totale stimato in circa 79 milioni di metri cubi** (oltre il 20% dei volumi persi nel 2016, pari a 384 Mm³, anno base per la realizzazione progressiva di un target del Piano di Sostenibilità).

Acea Ato5 ha approfondito lo studio delle reti di distribuzione e realizzato distretti idrici (in particolare nei Comuni di Atina, Cassino, Castrocielo, Colfelice, Fiuggi, Frosinone, Morolo, Serrone, Sora, Strangolagalli, Roccasecca, Patrica, Sgurgola, Supino). Dopo una precisa ricostruzione della rete e il contestuale aggiornamento del sistema informativo geografico (GIS), sono stati realizzati **148 distretti, che hanno interessato circa 1.190 km di rete idrica**. Inoltre, l'installazione di **misuratori di portata**, nella maggior parte predisposti al telecontrollo, ha permesso di **quantificare puntualmente l'impresso in rete**, mentre il posizionamento di **misuratori di pressione** nei punti critici ha consentito di **identificare le zone con maggiori criticità** e risolvere le relative problematiche. L'attività di ricerca, realizzata anche tramite sistemi acustici, ha consentito di **identificare 140 perdite, di cui 40 occulte**. Attraverso la distrettualizzazione e l'installazione dei dispositivi di riduzione di pressione, **è stato stimato un risparmio di circa il 5% dell'impresso in rete, pari a circa 90 l/s**.

Gori attua interventi di bonifica reti e riduzione delle perdite idriche attraverso la regolazione del regime pressorio, grazie all'installazione di valvole dedicate, ed effettua, ogni anno, con il proprio personale specializzato, attività di ricerca perdite sistematica sulle reti idriche. In particolare nel 2019, sono state **installate complessivamente 71 valvole, tra regolazione della pressione e della portata**, e la ricerca ha interessato complessivamente **1.399 km di rete** idrica del territorio gestito, in particolare i comuni di Casalnuovo di Napoli, Castellammare di Stabia, Anacapri, Siano, Nocera Inferiore, Lettere, Tufino, Meta Di Sorrento, Roccarai-

nola, Angri e Gragnano; gli interventi, inclusa la bonifica delle reti, hanno consentito un **recupero della risorsa idrica**, stimato in **circa 193 l/s** per l'intero Ambito distrettuale Sarnese-Vesuviano.

Gesesa, nel corso del 2019, ha proseguito l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite con 110 km di rete ispezionata e la bonifica di circa 2,6 km di rete**; la Società sta inoltre sviluppando la distrettualizzazione delle reti, estendendo, progressivamente, la **riduzione delle pressioni** in tutti i comuni gestiti.

GESTIONE DELLE UTENZE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Tutte le Società hanno portato avanti nel 2019 le **attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti** (si veda tabella n. 25). **Acea Ato 2**, nell'ambito delle attività di sostituzione massiva dei contatori, ha portato avanti il **progetto pilota in ambito IoT** denominato "Sviluppo Telelettura Contatori Idrici", sviluppando un prodotto denominato "**Proteus**" e installando, al 31.12.2019, circa **17.000 contatori** in modalità telelettura (si veda il box dedicato). **Acea Ato 5**, che ha effettuato nell'anno **oltre 10.500** interventi di sostituzione di contatori malfunzionanti, implementerà un progetto di sviluppo della telelettura analogo a quello di **Acea Ato 2**, con soluzioni di connettività e lo sviluppo di un centro di gestione, in capo alla Società Areti, dotato di un'architettura integrata nella mappa applicativa **Acea**. **Gori** ha effettuato nell'anno **circa 75.200** interventi sui contatori, la maggior parte dei quali per la loro sostituzione, e **Gesesa** circa **2.400** interventi.

PROTEUS PER LA TELELETTURA DEI CONTATORI IDRICI: 17.000 INSTALLATI NEL 2019

Acea Ato 2 ha proseguito nel 2019 un progetto, svolto in collaborazione con Areti, esperta nell'ambito della telegestione dei misuratori elettrici, finalizzato a leggere da remoto le misure rilevate dai contatori idrici delle utenze gestite. È stato **sviluppato e collaudato un prodotto brevettato denominato "Proteus"** che storizza gli impulsi comunicati dal dispositivo installato sul contatore e li tramuta in letture da inviare al Centro Gestione, connesso con i sistemi di fat-

turazione. Il modulo radio è dotato di una batteria integrata e di una SIM card con connettività GPRS o NB-IoT non amovibile.

Nel 2019 sono stati installati e **messi in esercizio circa 7.000 Proteus GPRS e 10.000 Proteus NB-IoT** su altrettante utenze idriche e sviluppate ulteriori evoluzioni del sistema, per massimizzarne l'efficacia e l'efficienza. L'obiettivo del progetto è sviluppare soluzioni di telelettura sempre più efficaci per installarle su tutte le

utenze idriche gestite. In **Acea Ato 5** sarà implementato un progetto analogo a quello già attivato in **Acea Ato 2**.

Il sistema, una volta a regime, consentirà una misurazione più precisa e puntuale dei volumi erogati alle utenze, con un conseguente miglioramento dell'efficacia dei processi di fatturazione e di bilancio idrico, nonché una maggiore consapevolezza sui consumi da parte degli utenti.

La **continuità dell'erogazione dell'acqua** è uno dei parametri di servizio fondamentali per la soddisfazione dei clienti, che è stato sottoposto a regolazione da parte dell'ARERA. La tabella n. 26 riporta

i dati dell'ultimo triennio, relativi alle **interruzioni e riduzioni idriche, urgenti** (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) o **programmate**, per le Società in esame.

TABELLA N. 26 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2017-2019)

TIPOLOGIA DI INTERRUZIONI	2017	2018 (*)	2019 (**)
ACEA ATO 2			
interruzioni urgenti (n.)	1.915	1.722	1.303
interruzioni programmate (n.)	143	266	204
interruzioni totali (n.) (***)	2.058	1.988	1.507
sospensioni con durata > 24h (n.)	242	200	170
ACEA ATO 5			
interruzioni urgenti (n.)	303	552	428
interruzioni programmate (n.)	270	149	338
interruzioni totali (n.) (***)	573	701	766
sospensioni con durata > 24h (n.)	6	2	0
GORI			
interruzioni urgenti (n.)	870	6.708	1.016
interruzioni programmate (n.)	128	87	202
interruzioni totali (n.) (***)	998	6.795	1.218
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0
GESESA (****)			
interruzioni urgenti (n.)	100	106	107
interruzioni programmate (n.)	1.320	30	31
interruzioni totali (n.) (***)	1.420	136	138
sospensioni con durata > 24h (n.)	22	18	3

(*) I dati 2018 di Acea Ato 2 sono stati consolidati.

(**) I dati 2019 di Acea Ato 2 e di Gori sono ancora in corso di consolidamento e si riferiscono a tutti i casi riportati nel registro delle interruzioni del servizio previsto dall'ARERA con delibera 917/2017. Eventuali rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

(***) A partire dalla rendicontazione 2018, il dato delle interruzioni totali è stato ampliato, come previsto dall'Autorità; esso include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo è stato pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

(****) I dati di Gesesa sono provvisori e passibili di revisione e consolidamento.

L'ACQUA DISTRIBUITA E RESTITUITA ALL'AMBIENTE

La qualità dell'acqua potabile distribuita è un altro fattore imprescindibile del servizio, in particolare per gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza di tutti i fruitori. Lo stesso approccio, tuttavia, vale anche per la risorsa restituita ai corpi idrici ricettori. Pertanto, tutte le Società effettuano attività di controllo sulle acque potabili e reflue tramite attività di analisi, in autonomia, con laboratori interni (ad esempio Gori, tramite il laboratorio Francesco Scognamiglio) o con il supporto della Società del Gruppo **Acea Elabori** (si veda tabella n. 25).

In particolare, le determinazioni analitiche per le acque destinate al consumo vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste ASL, ecc.) e su parametri specifici (ad esempio la radioattività). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali (su questi aspetti si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2019, **Acea Ato 2 ha avviato il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) del sistema acquedottistico gestito**, che sarà implementato per i grandi acquedotti che alimentano, oltre Roma, il 90% della popolazione dell'ATO 2 e oltre 200.000 abitanti in 45 comuni della provincia di Rieti e della provincia di Frosinone. Nell'anno è stato inoltre aggiornato il Piano di Emergenza, con i criteri conformi alle linee guida dei piani di sicurezza dell'acqua (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa*). Acea Ato 2, in aprile,

ha completato l'implementazione del PSA per il potabilizzatore di Grottarossa che tratta le acque del Tevere, in ottemperanza al D.M. 14/06/2017 (si vedano anche il capitolo *Istituzioni e impresa* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*). L'impianto, in funzione da ottobre 2018, contribuisce all'incremento della resilienza del sistema idrico romano ad eventi estremi, che si possono verificare a seguito dei cambiamenti climatici ed eroga acqua, normalmente utilizzata per alimentare la rete di innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, in realtà idonea al consumo umano, ed immediatamente disponibile, in caso di emergenza, per alimentare la rete potabile a servizio di 350.000 abitanti delle zone centrali di Roma.

L'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino parte da livelli di eccellenza, mentre nell'area dei Castelli romani e in altre zone dell'alto Lazio la natura vulcanica del territorio provoca la presenza nelle falde acquifere di elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio, in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge. Da tempo Acea Ato 2 svolge interventi per superare tali problematiche, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni sono stati realizzati diversi impianti di potabilizzazione e, nel 2019, **Acea Ato 2 ne ha realizzati di nuovi, o ha riqualificato/ampliato gli esistenti**, presso i comuni di Ariccia, Bracciano, Castel Gandolfo, Trevignano e Marino. È stato anche acquisito un potabilizzatore sul quale sono stati pianificati e avviati importanti lavori di adeguamento a servizio dei comuni di Civitavecchia e Cerveteri.

Nel 2019, **Gesesa** ha effettuato controlli straordinari sulla presenza di tetracloroetilene in falda sui pozzi che servono la città di Benevento, riscontrandone una concentrazione inferiore alla soglia indicata dalla normativa vigente. **Gori** ha acquistato uno spettrometro di massa ad alta risoluzione per la **ricerca di inquinanti emergenti**; inoltre, in attuazione della normativa nazionale e delle Direttive comunitarie sui Water Safety Plan (WSP), ha **costituito un team interno** con competenze trasversali per l'implementazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua ed **ha avviato i sopralluoghi su tutti gli impianti**.

Nel 2019 sono state attive **83 Case dell'acqua** (22 a Roma e 61 in provincia), erogatori gratuiti di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti. L'acqua distribuita è la medesima degli acquedotti, e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti.

Ogni Casa dell'acqua è dotata di un **dispositivo di monitoraggio**, integrato con i sistemi di telecontrollo di **Acea Ato 2**, ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi e di uno schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. **Durante l'anno**, le Case dell'acqua di Acea Ato 2 **hanno erogato complessivamente 20.951.000 litri di acqua** (il 58% di acqua frizzante), pari a **419 tonnellate di plastica risparmiata** e a **circa 735 tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera**, per mancata produzione di bottiglie⁵³ e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO₂ addizionata per ottenere acqua frizzante.

Anche **Gori** ha **20 Case dell'acqua** attive dislocate nel territorio gestito, che, nel 2019, hanno erogato complessivamente **4.993.500 litri di acqua**, pari a **100 tonnellate di plastica risparmiata** e circa **197 tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera**⁵⁴.

LA QUALITÀ PERCEPITA DELL'ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2019

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono un approfondimento su questo tema.

Per **Roma e Fiumicino**, il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere**, espresso dal campione di intervistati, è **stabile** rispetto al dato 2018, e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,6/10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia**, è di **6,8/10** (7,1 nel 2018). Il **50% degli intervistati** nella Capitale, inoltre, **dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **31% afferma di non berne mai** (erano, rispettivamente, il 52% e il 29% nel 2018); tali percentuali, **in provincia**, passano al **16,4%** per coloro che **bevono con regolarità l'acqua del rubinetto** (in rilevante diminuzione rispetto al **37,4%** del 2018), ed al **45,1%**, per chi non ne beve (43,1 nelle precedenti rilevazioni). Tra **le ragioni addotte da chi non beve mai l'acqua di casa, nella metropoli**, è ancora prevalente, nel **52%**

dei casi, **l'abitudine a bere l'acqua minerale**; la stessa motivazione viene addotta anche in provincia, nel **41,9% dei casi**, seguita dalla scarsa fiducia negli aspetti igienici (38,5%).

Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile **migliora nel 2019 ed arriva a 6/10** (era a 5,6/10 nel 2018). Resta contenuta **sebbene in costante aumento la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto**, il **23,9%** (era al 20,1% nel 2018), ed ancora elevata, ma **in rilevante diminuzione**, la percentuale di chi dichiara di **non berne mai**, il 56,7% (era il 65,3% nel 2018). Per questi ultimi, la ragione principalmente addotta è "non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)" per il 33,5%, e, per il 30,3%, l'abitudine a bere l'acqua minerale.

Nell'Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull'acqua da bere espresso nel 2019 dai clienti di **Gori** è **5,9/10** (era 5,6/10 nel 2018). Stabile il dato **degli intervisti**

stati che dichiara di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, dal 24% del 2018 al **24,7% del 2019**, mentre **diminuisce in modo più apprezzabile** la percentuale di coloro che dichiarano di **non berne mai** dal 58,2% del 2018 al **52,2%** del 2019. La ragione principale, citata da chi non predilige l'acqua del rubinetto, è "non va bene per la mia salute", dal 32,1% nel 2019 (era il 34,9% nel 2018).

Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e Provincia, le indagini di customer satisfaction sono state introdotte nel secondo semestre 2018, pertanto, si riportano gli esiti dell'approfondimento sulla qualità dell'acqua come media delle due rilevazioni 2019, senza un confronto puntuale con l'anno precedente. Il giudizio globale espresso sulla qualità dell'acqua da bere è **6,6/10**; bassissima la percentuale di clienti **che afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto**, l'11%, mentre il 64,3% dichiara di non berne mai; il motivo prevalente è la mancanza di fiducia negli aspetti igienici per il 48,7%.

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale avviene mediante un sistema complesso e una configurazione **organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. **Acea Ato 2** gestisce 709 impianti di sollevamento fognari (di cui 220 nel comune di Roma), 169 impianti di depurazione (34 nel comune di Roma di cui 5 maggiori e 29 minori) e circa 5.839 km di reti fognarie (di cui oltre 4.000 km gestiti per Roma).

Per la rete idrica d'innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, attualmente alimentata, come accennato, dall'impianto di Grottarossa, **prospettivamente saranno utilizzate le acque in uscita dall'impianto di depurazione COBIS**, circa 250 l/s, opportunamente trattati al fine di renderli **idonei per il riuso**. I lavori di adeguamento del depuratore, realizzati nel 2019, hanno visto la realizzazione di un trattamento di terziario di filtrazione a doppio stadio e disinfezione con raggi UV. L'impianto alimenterà l'Acquedotto Paolo mediante una condotta lunga circa un chilome-

tro ed un impianto di sollevamento; **il riuso delle acque consentirà di risparmiare altre risorse idriche**. Prima di utilizzare l'impianto per alimentare la rete idrica non potabile, **per prevenire ogni possibile rischio** e validare i sistemi di controllo, **sarà completato il Piano Sanitario di Sicurezza**, avviato a maggio 2019 con la collaborazione degli Enti di controllo e dei Comuni del comprensorio di Bracciano serviti dal sistema fognario del COBIS.

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Acea Ato 5**, comprendono, al 31.12.2019, **219 impianti di sollevamento fognari, 132 impianti di depurazione e oltre 1.500 km di reti dedicate** (dati georeferenziati). Tra le infrastrutture gestite da **Gori**, alcuni impianti di depurazione sono a servizio di singoli comuni ed altri a servizio di comprensori intercomunali dell'agro Sarnese-Vesuviano. Nel 2019, Gori ha preso in carico altri tre impianti di depurazione di comprensori, arrivando a un totale di **10 impianti gestiti** (per circa 1,6 milioni di abitanti equivalenti). Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Gesesa**, al 31.12.2019, includono **19 impianti di sollevamento**

⁵³ Il dato è sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

⁵⁴ Il calcolo 2019 della CO₂ non emessa in atmosfera, grazie all'utilizzo delle Case dell'acqua di Gori, in assenza di dati puntuali sulla CO₂ addizionata, si è basato sull'ipotesi di esclusiva erogazione di acqua naturale.

fognari, 32 impianti di depurazione e 553 km di reti dedicate. La città di Benevento non è servita da impianto di depurazione centralizzato ed è in itinere una progettazione, da parte del Comune di Benevento, per la realizzazione dello stesso e degli emissari di collegamento. Nel 2019, Gesesa ha adeguato e messo in sicurezza tutti gli impianti di depurazione gestiti ed ha avviato i lavori di revamping di due di essi: il depuratore a cui convogliano le acque del comune di Castelpagano e il depuratore Santa Lucia a servizio del comune di Morcone.

Come accennato, Acea Ato 2, nel comune di Roma ha anche in gestione gli impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento, **che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche**. In particolare, **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona – la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno –, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra

dell'acqua Paola), su alcune delle quali si sono svolti particolari interventi (si veda box dedicato).

Acea Ato 2 ha anche la responsabilità della parte idrica sino al “punto di fornitura” per le **fontanelle che erogano acqua potabile** e per gli idranti antincendio ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

Acea **rileva i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori**: i fiumi **Tevere** e **Aniene** (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*). La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, rinnovata nel 2018, dispone di tecnologia all'avanguardia e **monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua** dei corpi idrici. Nel 2019 sono stati eseguiti **354 campioni in 27 punti di prelievo** sui fiumi Tevere e Aniene e sul lago di Bracciano.



GLI INTERVENTI SULLE FONTANE DI ROMA

Nel 2019 sono stati effettuati alcuni interventi di rilievo sulla **Fontana delle Naiadi**, con la revisione completa dell'impianto di trattamento, la sostituzione delle elettropompe di ricircolo, lo smontaggio e revisione di tutti gli ugelli e la pulizia integrale, tramite apposite apparecchiature, delle linee di alimentazione idrica della fontana. Al **Fontanone del Gianicolo** è stata fatta la revisione delle saracinesche esterne e la completa

sostituzione dell'impianto di trattamento delle acque di ricircolo. Infine, presso la **Fontana del Mosè** è stato sostituito un tratto di tubazione di mandata dell'impianto di ricircolo e sono state eseguite riparazioni e sostituzioni di tratti di tubazioni ubicate all'interno delle statue e dei marmi. Su **Fontana di Trevi**, come ricordato in precedenza, gli interventi, svolti da Areti, hanno riguardato il rinnovo dell'illuminazione del monumento.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico**⁵⁵. Con **delibera 547/19**, intervenuta a fine anno, l'**Autorità ha modificato ed integrato**, con decorrenza **1° gennaio 2020**, la **vigente disciplina**, declinando **un sistema di incentivazione** articolato in premi e penalità da attribuire, **dal 2022**, in ragione delle performance dei gestori.

Ancora per il 2019, pertanto, **Acea Ato 2** rappresenta le proprie performance **secondo livelli migliorativi degli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità**. Nel 2016, infatti, l'ARERA ha accolto l'istanza dell'Ente di Governo dell'Ambito (Conferenza dei sindaci

dell'Ato 2 Lazio Centrale) volta al riconoscimento di premi relativi al conseguimento di performance secondo standard più sfidanti. In particolare, gli standard migliorativi riguardano **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**. Il **riconoscimento tariffario del premio** interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance, nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti (si veda anche il box relativo a premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*). Per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) di verificare le prestazioni, ogni anno **Acea Ato 2 è tenuta a produrre entro gennaio**⁵⁶ **gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente**. La Segreteria Tecnica, effettuate le opportune verifiche, procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento⁵⁷.

⁵⁵ La regolazione degli aspetti di qualità contrattuale è in vigore, per la maggior parte delle prestazioni, dal luglio 2016, secondo la delibera 655/15/R/Idr o RQSII (*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato*).

⁵⁶ In anticipo rispetto al termine di fine marzo stabilito dalla delibera 655/15.

⁵⁷ Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2019, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2018 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,6 milioni di euro.

La tabella che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'azienda, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo. Le performance 2019 di Acea Ato 2 (si veda tabella n. 27), evidenziano una compliance media superiore al 90%, gli indicatori relativi all'esecuzione dei lavori complessi ed all'allaccio idrico con lavori complessi presentano margini di miglioramento, mentre ottimi risultati sono stati raggiunti per le seguenti prestazioni: voltture, risposte a reclami/ricieste, risposta alla chiamata di pronto intervento, fascia di puntualità per appuntamenti, esecuzione di lavori semplici, preventivazione ed esecuzione allacci idrici con lavoro semplice.

Anche Acea Ato 5, per alcune prestazioni previste dalla Carta dei Servizi allegata alla Convenzione di affidamento, persegue standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità (si veda tabella n. 28).

Le Società Acea Ato 5, Gori e Gesesa si attengono ai tempi di consegna dei dati di performance previsti dall'ARERA (marzo 2020); pertanto, in questa sede, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2019, da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni. Vengono invece pubblicati i dati 2018 consuntivati e comunicati all'Autorità. Le stime delle performance 2019 di Acea Ato 5 presentano, in alcuni casi, miglioramenti rispetto alle performance 2018 consuntivate, quali le risposte a reclami e a richieste scritte di informazione e

la rettifica di fatturazione; per altri indicatori la percentuale relativa al grado di rispetto si contrae, ad esempio per attivazioni e disattivazioni della fornitura. Per Gori, le stime delle performance di qualità contrattuale 2019 (si veda tabella n. 29) migliorano rispetto al 2018, in particolare per le prestazioni relative alla risposta ai reclami e alle richieste scritte nonché all'attivazione della fornitura, mentre alcune percentuali di rispetto scendono, specie per l'esecuzione di lavori complessi e di allacci idrici e fognari con lavori complessi. Anche riguardo a Gesesa, le stime delle performance dell'anno (si veda tabella n. 30) indicano alcuni miglioramenti, ad esempio per l'attivazione della fornitura, i preventivi per lavori con sopralluogo e l'esecuzione di lavori complessi, mentre altre prestazioni, tra cui l'esecuzione di lavori semplici e la risposta a reclami, hanno minori percentuali di rispetto.

La Delibera 655/2015 prevede un meccanismo di **indennizzi automatici ai clienti** nel caso di prestazione fuori standard relativa agli indicatori "specifici". Il valore unitario dell'indennizzo varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione⁵⁸. Complessivamente, le Società hanno maturato nel 2019 indennizzi automatici verso clienti pari a circa 1 milione di euro (si veda, per il dettaglio, il box che illustra istruttorie, premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

Le Società idriche, come previsto dall'Autorità, **comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno**⁵⁹, ed al momento solo Acea Ato 2 e Acea Ato 5 li diffondono anche online (www.gruppo.acea.it). Tutte le Società, infine, pubblicano **le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita** nel sito web.

TABELLA N. 27 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – dati comunicati alla STO)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	9,5	90,3%	7	95,5%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	13,5	73,1%	5,3	95,8%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	12,9	74,1%	4,7	90,5%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,0	92,3%	1,8	95,7%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	1,3	100%	3	80,0%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	1,2	87,6%	0,7	94,2%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	5,4	91,9%	2,6	95,8%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0	99,8%	0,1	99,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	11,6	90,3%	8,2	93,0%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	4,3	42,9%	3,6	100,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	1,0	96,0%	1,2	99,0%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	7,3	99,2%	12,1	97,4%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	8,9	98,3%	9,4	98,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	7	99,1%	5,2	100,0%

⁵⁸ Il valore unitario dell'indennizzo, infatti, è di 30, 60 o 90 euro a seconda che la prestazione sia eseguita in un tempo meno che doppio dello standard, in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard, oppure in un tempo triplo o più che triplo dello standard. Complessivamente le Società idriche in perimetro hanno maturato nell'anno indennizzi automatici.

⁵⁹ Vigè l'obbligo di comunicazione in bolletta entro il 30 giugno a tutti i clienti finali dei livelli di qualità conseguiti l'anno precedente (art. 78.1 Delibera 655/2015).

TABELLA N. 27 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – dati comunicati alla STO) (segue)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			2018		2019	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	25,2	70,5%	20,2	78,6%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	41,9	47,6%	30,4	63,5%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	3,5	90,2%	2,8	97,5%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	21,9	62,2%	3,3	91,0%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	7,0	99,1%	9,7	98,5%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	63,1	95,1%	48	98,1%

Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre “-” indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione - rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS)	tempo medio effettivo di esecuzione di prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione di prestazioni	
			grado di rispetto	grado di rispetto		
			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			2018		2019	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	4,2	97,8%	7,8	83,3%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	4,5	99,0%	9,9	94,9%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		4,2	96,8%	2,8	93,8%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		23,0	50,0%	35,5	67,0%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		6,7	80,0%	8,6	61,3%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,8	99,0%	2,3	94,6%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (*)	2 gg. feriali		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,9	96,6%	4,0	88,0%

TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione - rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020) (segue)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ				PERFORMANCE ACEA ATO 5			
				2018		2019	
esecuzione della voltura	5 gg. lav.			0,2	99,6%	0,4	99,1%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.			4,7	99,0%	9,1	81,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.			9,8	69,8%	/	/
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti			1,6	99,0%	2,4	99,4%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.		6,8	89,2%	7,6	96,8%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.		12,9	69,6%	13,0	92,5%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.			11,5	77,1%	5,9	98,5%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ				PERFORMANCE ACEA ATO 5			
				2018		2019	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.		7,8	92,6%	13,0	97,0%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.		12,0	67,0%	13,0	66,7%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.			13,2	93,9%	10,8	94,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.			3,4	98%	5,3	83,8%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 70 min. dalla conversazione telefonica con l'operatore		50,0	100%	62,4	89,6%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta		17,2	53,8%	13,0	76,0%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi			65,9	96,3%	65,2	92,1%

(*) In questi due casi lo standard non è applicabile, poiché la Società non prevede "riattivazione" bensì la rescissione e l'effettuazione di un nuovo contratto. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 29 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – GORI – (parametri ARERA e performance di Gori – 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione-rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GORI

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione di prestazioni			
		grado di rispetto		grado di rispetto	
		PERFORMANCE GORI			
		2018	2019		
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	5,2	98,7%	7,7	99,4%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	6,5	97,4%	11,7	98,0%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	47,3	60,0%	35,9	30,8%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	242,5	0,0%	15,0	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	7,4	72,7%	6,2	84,3%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	4,0	89,9%	2,9	93,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	3,5	100%	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1,1	97,2%	0,6	99,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,6	88,9%	5,0	92,2%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,3	98,2%	0,4	98,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	8,2	96,8%	11,5	99,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	53,2	25,0%	37,6	20,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,7	98,3%	1,7	99,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	30,6	79,9%	16,7	89,8%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	37,3	80,2%	8,5	96,3%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	104,0	0%	18,0	100%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		tempo medio effettivo di esecuzione di prestazioni			
		grado di rispetto		grado di rispetto	
		PERFORMANCE GORI			
		2018	2019		
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	35,1	72,7%	35,9	63,3%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	38,7	64,5%	44,1	49,1%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	27,1	75,4%	30,9	65,7%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	4,6	91,9%	4,3	92,7%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	2,5	95,8%	1,7	94,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	19,8	88,3%	9,1	97,7%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	79,1	91,2%	68,0	92,6%

Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre “-” indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 30 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019)
 – GESESA – (parametri ARERA, e performance di Gesesa - 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione – rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione di prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione di prestazioni	
		grado di rispetto		grado di rispetto	
		PERFORMANCE GESESA			
		2018		2019	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	3,7	99,4%	4,9	100%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	19,5	65,0%	17,6	60,7%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	49,0	40,0%	26,7	72,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3,7	98,0%	6,6	95,6%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	0,5	100%	0,7	97,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	10,34	96,3%	11,4	98,3%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	1,2	96,8%	0,7	98,3%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	4,1	96,6%	5,0	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	7,2	72,7%	10,7	50,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	114	92,2%	96	91,7%
risposta a reclami	30 gg. lav.	24,7	87,5%	28,4	69,6%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25,7	92,1%	24,1	96,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	/	/	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		PERFORMANCE GESESA			
		2018		2019	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	33,8	69,6%	27,2	75%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	28,9	75,0%	23,3	86,2%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	2,2	98,1%	2,0	98,4%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	/	/	/	/
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	/	/	/	/
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	84,5%	-	85%

Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre “-” indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

In Italia, con riferimento al settore elettrico, sono presenti due tipologie principali di mercato (al netto del residuale comparto della salvaguardia): il *servizio di maggior tutela* e il *mercato libero*. Nel servizio di maggior tutela, l'operatore di riferimento offre al cliente servizi standard e a prezzi stabiliti, in base alla disciplina dell'ARERA e ai quantitativi approvigionati all'ingrosso dall'Acquirente Unico. Nel mercato libero, i servizi offerti ed i relativi prezzi sono il risultato della libera dinamica concorrenziale tra tutti gli operatori: in tale contesto, ogni cliente, in base alle condizioni di preferenza, può scegliere il proprio fornitore.

I **costi** presenti nella bolletta dell'energia elettrica **coprono quattro voci di spesa**: materia **energia** (approvvigionamento e commercializzazione al dettaglio), **trasporto e gestione contatore** (costi per le

attività di consegna ai clienti), **oneri di sistema** (costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico, sostenuti da tutti i clienti finali) e **imposte** (imposta di consumo e IVA).

Il servizio di **maggior tutela**, sebbene in progressiva riduzione a favore del mercato libero, rappresenta, ancora oggi, **il segmento più popolato** dalla clientela italiana (domestica e non domestica), con un tasso di adesione del 53,6% (era del 58,1% l'anno precedente). La dinamica di espansione del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero consumano **l'80,6% dell'energia complessivamente venduta** al mercato finale (il 78,8% l'anno precedente)⁶⁰.

Per un **consumo "standard"** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW – **la spesa annua complessiva** per l'elettricità, **nel 2019**, è stata di circa **557 euro** (20,6 cent€/kWh), **in lieve crescita** rispetto all'anno precedente (con un costo medio pari a 20,3 cent€/kWh, e circa 548 euro annui). Il prezzo finale risente sostanzialmente **dell'aumento degli oneri di sistema**.

GRAFICO N. 25 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/KWH) (2018-2019)



Fonte: sito web ARERA – dati statistici.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

Con la **delibera 664/15**, l'ARERA ha disciplinato, per il periodo 2016-2019, il quadro di regole eque, certe e trasparenti, inerenti alla tariffa nel comparto idrico.

La metodologia tariffaria, basata su **schemi regolatori**, intende garantire una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, che incentivi i piani di investimento per il migliora-

mento del servizio, alla luce dei principi **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e "chi inquina paga".

Con la **delibera 918/17**, l'Autorità è intervenuta a modificare ed integrare la delibera 664/15, disciplinando i **criteri di aggiornamento per il biennio 2018-2019**, riguardo le componenti di costo ammesse a riconoscimento tariffario.

TABELLA N. 31 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2019)

Società	€/mc
LAZIO/CAMPANIA	
Acea Ato 2 SpA	1,65
Acea Ato 5 SpA	2,49
Gesesa SpA	1,65 (*)
Gori SpA	2,32 (**)

(*) Nel 2018, in applicazione della delibera 665/17, Gesesa ha uniformato la struttura tariffaria per tutti i comuni gestiti e avviato la convergenza verso la tariffa unica, con un percorso che porterà all'uniformità della tariffa nel 2023.

(**) Il dato è stimato.

⁶⁰ In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2018 (ARERA, Relazione annuale 2019).

CUSTOMER CARE



LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

Il cliente è riconosciuto come uno degli **stakeholder chiave di Acea**, verso il quale rivolgere massima attenzione e cura. L'obiettivo è ottenere il **miglioramento della customer journey**, ovvero dell'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con le Società del Gruppo e con il Brand Acea.

Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione con il cliente**, mentre, nella Holding, l'**Unità Data Driven Management (ITS)** garantisce una gestione integrata del monitoraggio delle relazioni con i clienti/utenti finali del Gruppo, individuando, in accordo con Aree Industriali e Società, azioni mirate all'ottimizzazione della Customer Experience.

Acea presidia, tramite un'**Unità dedicata** nell'ambito della Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione della Capogruppo, l'**ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**. L'Unità della Holding, di concerto con le Società operative, ha organizzato anche nel 2019 alcuni incontri con le principali Associazioni dei consumatori per cogliere eventuali istanze provenienti dai territori e proseguire la sensibilizzazione all'utilizzo dei canali digitali e telefonici **a loro esclusivamente dedicati**.

Le **Associazioni dei consumatori** riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU, inoltre, affiancano e rappresentano i clienti che intendano ricorrere alla **procedura di conciliazione paritetica**, per la risoluzione stragiudiziale di **controversie di natura commerciale**, attiva in Acea da diversi anni. A seguito del **Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution), siglato, già dal 2016, **tra 19 Associazioni dei Consumatori** e le società **Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, è stato costituito l'**Organismo ADR⁶¹**, che consente ai clienti delle Società firmatarie del Protocollo⁶² di accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. Nel 2019 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **474 richieste di procedure** (360 valutate procedibili, nel rispetto della normativa e del Regolamento, e 114 non procedibili), di cui 263 per il settore idrico e 211 per il settore energetico.

Anche **Gori** ha da tempo sottoscritto un **Protocollo di intesa** per la conciliazione delle controversie con le Associazioni dei consu-

matori del territorio e nell'anno ha gestito 120 richieste di conciliazione. Con l'obiettivo di **dialogare con i cittadini**, Gori ha anche **realizzato alcune campagne**, ad esempio per la corretta protezione dei contatori e degli impianti dal gelo o sulla qualità dell'acqua distribuita, veicolandole su diversi canali ed utilizzando video ed altri supporti per il web e la stampa. **Gesesa** gestisce il servizio di conciliazione tramite lo **Sportello del Consumatore** e nel 2019 sono state espletate 3 pratiche di conciliazione; inoltre due volte l'anno tiene incontri con le Associazioni dei consumatori del territorio gestito. **Acea Ato 5** continua a tenere attivi, in giorni ed orari specifici della settimana, a Frosinone e Cassino, due "Sportelli del Consumatore" per la gestione delle pratiche commerciali, **dedicati alle 14 Associazioni dei Consumatori del territorio iscritte all'OTUC** (Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori). Nel novembre 2019, la Società, la Segreteria Tecnica d'Ambito (STO) dell'Ato 5-Lazio meridionale e l'OTUC hanno sottoscritto un protocollo di intesa per favorire la regolarizzazione delle utenze abusive. Inoltre, nell'anno, ha dato seguito all'intesa sottoscritta nel 2018 con l'Agenzia Territoriale per l'Edilizia Residenziale di Frosinone (ATER) per **migliorare la qualità del servizio idrico agli utenti nelle case popolari** e, contestualmente, **prevenire e contrastare il fenomeno dell'abusivismo**, che riguarda sia l'occupazione degli alloggi pubblici sia gli allacci al sistema idrico. In particolare, Acea Ato 5 ha avviato la **sostituzione dei contatori unici con quelli singoli**, installando i primi 62 contatori nei 7 condomini che ne hanno fatto richiesta; ciò ha permesso alla Società, che ha anche aperto **un canale di comunicazione dedicato ai residenti degli alloggi ATER**, di gestire in modo indipendente le singole utenze e di intervenire direttamente per affrontare problematiche specifiche e situazioni di abusivismo o di morosità. Infine, grazie all'accordo siglato presso la sede della Camera di Commercio di Frosinone **con le Associazioni di categoria** (Federlazio, CNA, Confimpreseitalia, Unione Artigiani Italiani e Unindustria), la Società offre ad aziende e piccoli imprenditori **un canale mail dedicato** e la possibilità di risolvere pratiche su appuntamento, semplificando ed accelerando i procedimenti amministrativi.

Il **contenzioso giudiziale intercorso nell'anno** tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

⁶¹ L'Organismo ADR dal febbraio 2017 è stato iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità.

⁶² Si segnala che sono firmatarie del Protocollo altre due Società del Gruppo attive nel settore idrico, non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria, che hanno ricevuto complessivamente 18 richieste di procedure ADR, 13 delle quali giudicate procedibili.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2019

I contenziosi giudiziari **attivati dai clienti** nei confronti delle Società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, conguagli, articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione** dei servizi.

Le controversie insorte nel **2019** sono 1.000, di cui **226** già definite nel corso dell'anno.

Acea Energia attua procedure volte a **prevenire e contrastare** il fenomeno delle **“attivazioni/contratti contestati”** e **“forniture non richieste”**⁶³. A seconda del canale utilizzato per la proposta di contratto (PDC) e la sua sottoscrizione da parte dei clienti del mercato libero – rete di vendita porta a porta, telefono – la Società ha definito ed esegue procedure finalizzate a verificare che il contenuto del contratto sottoscritto sia stato esposto in modo chiaro, il comportamento dell'incaricato alla vendita sia stato corretto e, soprattutto, che il cliente sia effettivamente consapevole della sua scelta. Egli riceve, infatti, una comunicazione di avvio delle pratiche o una telefonata di conferma (Confirmation Call) e ciò aiuta la Società a limitare i rischi di eventuali incomprensioni e di esercizio tardivo del diritto di recesso. Acea Energia **controlla** completezza e assenza di alterazioni **di tutti i contratti cartacei e riascolta tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**; in caso di esito negativo dei controlli effettuati, i **sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta**.

Acea Energia, inoltre, ha introdotto nel 2018 e promosso nel 2019 un **canale di vendita digitale**, che prevede la sottoscrizione del contratto con **firma biografometrica** tramite **tablet ed App**, secondo un **processo progettato**, nel rispetto degli obblighi normativi, **per minimizzare le cause che possono portare alla conclusione irregolare di un contratto**. Il processo è infatti basato su elementi (firma biografometrica, documenti pre-contrattuali e contrattuali acquisiti digitalmente, invio ai sistemi di back end della Società) che **azzerano il rischio di errori e/o manomissioni**. Ciò ha reso possibile l'eliminazione della chiamata di conferma e dei controlli formali **per i contratti digitali** prodotti dagli agenti di vendita.

Nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, la Società svolge, come accennato, **verifica delle prestazioni**, ed ha **analizzato** nel 2019, **468 proposte**

Rispetto al 2018 si registra un **aumento del contenzioso clienti**, dovuto soprattutto alle opposizioni alle ingiunzioni di pagamento attivate, in particolare, dalle Società Acea Ato 5 e Gori (erano 501 le controversie che hanno avuto inizio nel 2018). Il contenzioso con i clienti si conferma quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

di contratto, oggetto di reclamo (per le fattispecie “attivazioni/contratti contestati” o “forniture non richieste”). **Ha segnalato** alle Agenzie **60 casi di “pratiche commerciali scorrette”**, un numero molto contenuto rispetto al dato 2018 (539 casi), ed **erogato sanzioni pecuniarie** per complessivi **20.000 euro**. Acea Energia ha svolto un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo *Fornitori*) ed ha mantenuto, nei contratti con i propri agenti di vendita, **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** intende soddisfare le **esigenze dei clienti**: dalle famiglie ai grandi clienti industriali, **diversificando le offerte** (si veda il box dedicato). Nel 2019 **continua ad aumentare l'energia “verde” venduta** ai clienti del mercato libero (+28,5% rispetto ai volumi del 2018) – si veda anche il box dedicato alle offerte commerciali – e **l'incidenza di tale voce sul totale energia venduta nell'anno ai clienti del mercato libero da Acea Energia** (circa 3.826 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **si è attestata al 30%** (era al 26,8% sul consuntivo dell'energia venduta nel 2018).

Nel corso del 2019, Acea Energia **ha lanciato due importanti campagne di comunicazione**, con un format grafico connotante, che esalta i colori del marchio e rappresenta i protagonisti in posizioni dinamiche e nel momento della relazione con l'energia. Le campagne hanno avuto l'obiettivo di valorizzare la brand identity commerciale e lanciare il **nuovo payoff «Più luce, più gas, più te»**, evidenziando il **core business aziendale** della vendita di energia elettrica e gas sul mercato libero, sottolineando l'impegno di Acea Energia nel passaggio da azienda “commodity oriented” ad **azienda “service based” e “customer centred”** e **qualificandola per la capacità di cogliere bisogni e necessità dei diversi target commerciali**.

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2019 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

Contestualmente alle campagne di comunicazione sul nuovo payoff **«Più luce, più gas, più te»**, Acea Energia ha rimodulato la propria offerta commerciale con l'introduzione di due nuovi prodotti luce e gas:

- **Acea Come Noi**, che offre al cliente la possibilità di acquistare energia elettrica e gas al prezzo all'ingrosso, con un piccolo contributo mensile. La headline di prodotto **«Luce e gas? Li paghi come noi»** sintetizza i plus dell'offerta in modo chiaro e diretto;
- **Acea Raddoppia**, che prevede uno sconto sulle componenti energia e gas che raddoppia ogni due mesi fino all'80% in un anno. Il visual di prodotto rappresenta in modo ironico le caratteristiche dell'offerta: lo sconto esponenziale viene infatti rappresentato da soggetti caratterizzati da capelli o baffi cresciuti in modo esagerato. A supportare il visual, la headline di prodotto **«Più tempo passa, più cresce il vantaggio»**.

Con l'obiettivo di valorizzare la relazione con i **grandi clienti business**, Acea Energia ha riservato ai **dipendenti dei suoi clienti B2B** una convenzione, che prevede la possibilità di attivare il prodotto Acea Come

Noi a condizioni di favore. Il prodotto viene promosso tramite iniziative di comunicazione interna a cura dell'azienda interessata, grazie ai materiali di visibilità messi a disposizione da Acea Energia.

Nel corso dell'anno, inoltre, Acea Energia ha lanciato diverse promozioni dedicate ai **clienti più digitalizzati**. È il caso dell'offerta **Acea FastClick**, dedicata ai clienti che aderiscono tramite web e caratterizzata dalla possibilità di una gestione completamente online della propria fornitura energetica.

Rimane disponibile il prodotto **Acea Viva**, che **fornisce energia “verde”** prodotta da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, per rispondere alle esigenze dei **clienti più attenti all'ambiente** e vincolato all'attivazione della bolletta web. Per i grandi **clienti business**, la scelta del prodotto **Acea Viva** costituisce un **asset di posizionamento strategico**, rafforzato da soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette loro a disposizione. Il volume complessivo di **energia verde venduta nel 2019 è stimato⁶⁴ in 1.144 GWh**, con un **incremento di circa il 28,5%** rispetto al dato consuntivo⁶⁵ 2018 (890 GWh).

⁶³ Nel rispetto della normativa regolatoria (delibera 228/17 dell'ARERA) e dell'art. 66 quinquies del Codice del consumo.

⁶⁴ La consuntivazione è prevista a marzo 2020 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.

⁶⁵ Il dato non ancora consuntivato pubblicato nel 2018 era inferiore e pari a 790 GWh.

Infine, in ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità, Acea Energia ha predisposto le offerte **PLACET** – Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela –, differenziate per le famiglie (uso domestico) o le piccole imprese (uso non domestico). Questa tipologia di offerte è inserita nel pacchetto delle proposte commerciali a prezzi determinati liberamente, ma **con condizioni contrattuali definite dall'Autorità**. Le condizioni economiche sono decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi, mentre la struttura del prezzo e le condizioni contrattuali (ad

esempio garanzie, rateizzazione) sono stabilite dall'Autorità. L'uniformità di struttura di prezzo e condizioni contrattuali, l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo e la possibilità di attivare le forniture energetiche (luce e gas) soltanto in forma separata e con due distinti contratti rendono le offerte **PLACET facilmente confrontabili tra di loro**. Si rinvia anche ai siti: www.acea.it, dedicato ai clienti del mercato libero, e www.servizioelettricoloroma.it, dedicato ai clienti del mercato tutelato.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"** dedicato ai clienti domestici, per luce e gas, sul mercato libero, ha registrato un **incremento di iscritti del 53% rispetto al 2018**. È proseguito, nell'anno, anche il concorso **Emozioni da Prima Fila**, che mette in palio ingressi ad eventi ed esperienze esclusive. In dicembre sono stati aggiornati visual identity e meccanismi premianti del **programma loyalty**, con la pubblicazione di **un nuovo regolamento**, il restyling del sito e il miglioramento della fruibilità del portale anche da mobile e l'inserimento di ulteriori vantaggi per il cliente.

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

In ogni rapporto con il cliente Acea si impegna a **garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali**. In particolare, sin dallo scorso anno, Acea ha adeguato la propria organizzazione, per far fronte nel modo più adeguato alle evoluzioni della normativa di riferimento, aggiornata⁶⁶ in coerenza con la nuova disciplina europea sulla protezione dei dati personali (**General Data Protection Regulation – GDPR**)⁶⁷.

Oltre ai **canali di contatto tradizionali** (call center e sportello), Acea mette a disposizione dei clienti i **canali di contatto digitali**. La piattaforma di self-care **MyAcea**, disponibile anche in forma di **App** per dispositivi mobili, consente al cliente di **gestire, con un unico account, tutte le utenze di acqua, luce e gas attive con le Società del Gruppo**, in un'ottica di **facilitazione dell'User Experience** e di contestuale **ampliamento delle operazioni disponibili**, mentre il disbrigo delle pratiche continua ad essere assicurato dalle Società titolari dei diversi servizi. L'**App MyAcea, installata da circa 180.000 persone**, ha visto un ulteriore crescita della base utenti, con un **incremento nel 2019 del 63% rispetto all'anno precedente** (110.000 persone nel 2018). Per quanto riguarda **Acea Energia**, i clienti che hanno effettuato **almeno un accesso nell'area riservata** negli ultimi 12 mesi sono stati **223.150, pari al 20% della base clienti**, percentuale che raggiunge il 25% per i soli clienti del mercato libero.

Per incentivare l'uso dei canali digitali, **Acea Ato 2** nel 2019 ha rilanciato le campagne di comunicazione tramite DEM (*Direct Email Marketing*) e rafforzato la formazione degli operatori di call center per promuovere i servizi in self care dall'area riservata MyAcea. Ha altresì realizzato campagne di comunicazione sul sito web, mediante affissione di cartelloni stradali e pubblicazione sui quotidiani, per incentivare l'utilizzo di MyAcea, l'adesione alla bolletta web ed alla domiciliazione bancaria. La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di **incrementare del 27%**, rispetto al dato 2018, il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza di **Acea Ato 2**, pari, al 31/12/2019, a **201.309 utenze associate**.

Acea Ato 5 ha avviato, nel 2019, il **progetto pilota "A colazione con la terza età"**. Il progetto coinvolge i centri anziani con l'obiet-

tivo di agevolare le persone più avanti con gli anni nel **prendere dimestichezza con gli strumenti digitali**, promuovendo, anche tra loro, l'iscrizione al portale MyAcea e l'utilizzo dell'App. La Società ha anche intrapreso le prime campagne informative su sito internet, testate giornalistiche locali e redazioni online circa i vantaggi dell'utilizzo del portale. Tali attività hanno portato ad un aumento di iscrizioni a MyAcea, per un totale di **32.853 utenze associate (+41% rispetto al dato 2018)**, pari a circa il 16% dei contratti totali. Anche Gori e Gesesa hanno messo a disposizione degli utenti le aree clienti, **anch'esse disponibili come App, MyGesesa e MyGori**. Il cliente può svolgere online la maggior parte delle operazioni superando la necessità di utilizzare il canale di posta tradizionale. Le percentuali di utilizzo dei canali a distanza e della chat di assistenza nella piattaforma **MyGori** hanno avuto incrementi significativi e **gli iscritti**, al 31.12.2019, sono **81.388**. Un impegno rilevante è stato speso anche per diffondere l'utilizzo della bolletta elettronica (si veda più avanti). **Gesesa**, nell'anno, ha rilanciato la campagna informativa **Gesesa Digitale**, per promuovere la conoscenza e l'utilizzo da parte dei clienti dei canali web e dell'App per le relazioni commerciali con l'azienda; al 31.12.2019 gli iscritti allo sportello online sono **4.000**.

Acea8cento svolge in service, per le principali Società operative del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** – telefoni, fax, webform, posta, social network – ad uso prevalentemente commerciale⁶⁸. Il servizio svolto dal contact center è gestito in ottica **One Call Solution (OCS)**, al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito. Acea8cento, parte attiva nel processo di rivisitazione e semplificazione dei canali di contatto, nel 2019 ha seguito la predisposizione di due gare volte ad affidare la gestione dei volumi di traffico di servizio idrico e attività core e del servizio energia (mercato libero e servizio di maggior tutela) ed ha successivamente presidiato l'avvio e la messa in esercizio dei due servizi affidati agli aggiudicatari. Si è inoltre occupata del consolidamento:

- del **Net Promoter Score (NPS)** sul servizio dedicato ai clienti di Acea Energia ed Acea Ato 2, che garantisce una misurazione oggettiva del livello di soddisfazione del cliente;
- del **canale social** (Facebook) per i clienti di Acea Energia del mercato libero finalizzato sia all'assistenza su MyAcea sia all'evasione delle richieste commerciali;
- del **canale chat** per il servizio idrico gestito da Acea Ato 2 e Acea Ato 5, e per il servizio dedicato ai clienti di Acea Energia, attraverso l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat.

La Capogruppo realizza **indagini in mystery client** per **controllare la qualità dei canali telefonici e dello sportello**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'identificazio-

⁶⁶ D. Lgs. n.196/2003 come modificato e integrato dal D. Lgs. n. 101/2018 e ss.mm.ii.

⁶⁷ Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

⁶⁸ Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce il numero per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti.

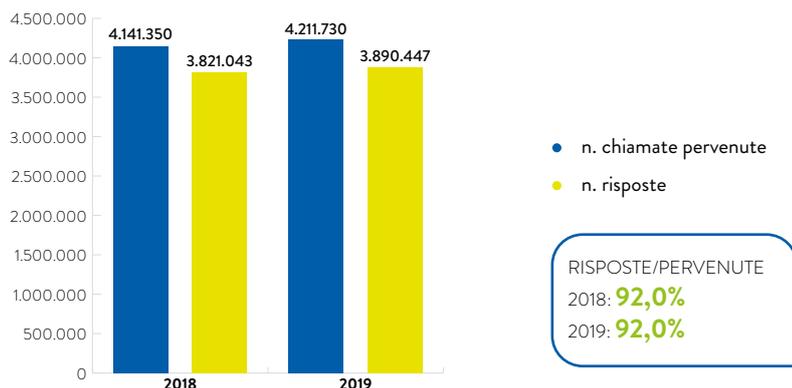
ne di aree di miglioramento dei canali di contatto, per l'attivazione di eventuali correttivi. Nel 2019 è stato realizzato un progetto di misurazione della customer experience, con l'applicazione di un modello innovativo a tre processi pilota, in Acea Energia, Acea Ato 2 e Areti. Si tratta di monitorare in continuità la qualità delle prestazioni erogate nella prospettiva del cliente, cioè sulla base della qualità rilevata, e ciò rappresenta un ulteriore strumento di misurazione sul quale impostare interventi sui processi operativi e l'organizzazione a presidio.

Nel 2019, i numeri verdi Acea – secondo i dati di biennio ricalcolati con l'inclusione di Gori – hanno ricevuto circa 4,2 milioni di chia-

mate, in lieve incremento (+1,7%) rispetto al 2018 (circa 4,1 milioni di chiamate). Il livello di servizio complessivo, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, è stato del 92%.

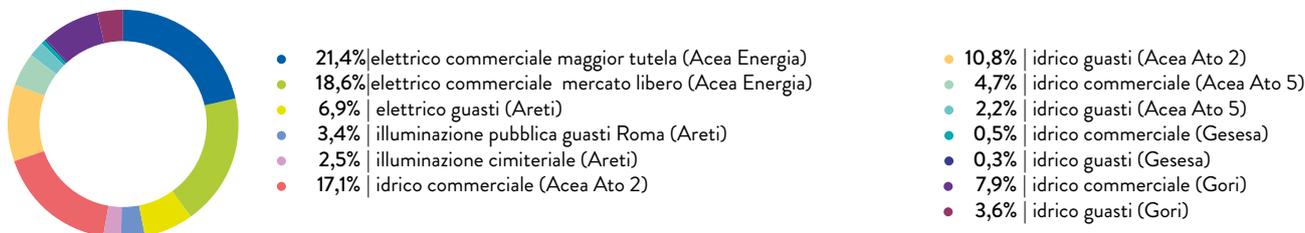
Il lieve incremento si è registrato, trasversalmente, sia per i servizi di call center dell'area energia sia per quelli del servizio idrico delle Società in perimetro di rendicontazione, con le sole eccezioni dei Numeri Verdi commerciale per i clienti del servizio di maggior tutela di Acea Energia e guasti per i clienti del servizio idrico di Acea Ato 2, che, in controtendenza, registrano la diminuzione delle chiamate (si veda il grafico n. 26 e le tabelle nn. 32 e 33 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

GRAFICO N. 26 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2018-2019)



NB I dati del biennio sono stati ricalcolati includendo Gori, in perimetro di rendicontazione dal 2019, per assicurarne la confrontabilità.

GRAFICO N. 27 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2019)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nel 2018⁶⁹ ha confermato la tendenza, già rilevata negli ultimi anni, al miglioramento dell'Indice di Customer Satisfaction complessivo (scala 0-100) per i numeri verdi di Acea Energia, passati da 86,8 su 100 del secondo semestre 2017 a 92,2 su 100. Il miglioramento è dovuto a tutti i fattori di qualità analizzati e, in particolar modo, al fattore "capacità di risolvere rapidamente il problema" che sale dall'80,3% all'89,1% ed al quale è attribuita importanza maggiore rispetto agli altri fattori.

Gli sportelli della sede centrale Acea di Roma, a Piazzale Ostiense, per i servizi elettrico, gas e idrico gestiti da Acea Energia

e Acea Ato 2, nel 2019 hanno ricevuto complessivamente 204.542 clienti, con un incremento del 5% rispetto al 2018 (194.338 clienti); le maggiori presenze hanno riguardato l'area energia mentre sono diminuite per lo sportello idrico ed in entrambi i casi i livelli di servizio sono stati elevati. Presso gli sportelli gestiti da Acea Ato 2 fuori Roma (12 sportelli – Ostia e provincia di Roma), invece, nel 2019 si è registrato un incremento di circa il 7% rispetto all'anno precedente, con 79.691 visite complessive nel 2019; ciò nonostante il livello di servizio (clienti serviti/biglietti emessi) è stato del 100% e sono diminuiti i tempi medi di attesa e di servizio. Si vedano le tabelle nn. 32 e 33 per le performance dell'ultimo biennio di tutte le Società.

⁶⁹ Al momento della pubblicazione del presente documento l'Autorità non ha ancora diffuso gli esiti dell'indagine sul primo semestre 2019; la consuntivazione dei dati, dal 2018, è a cadenza annuale.

Acea Energia ha aperto nell'anno nuovi punti fisici sul territorio, a Roma e fuori Roma, con la formula dello Shop in Shop, vale a dire allestendoli all'interno di negozi pre-esistenti multibrand, molti dei quali di società di telecomunicazione. Questi **nuovi punti di prossimità ai clienti** diventano un riferimento importante per chi vuole attivare un'offerta luce e gas sul mercato libero e contare su una consulenza dedicata.

Con l'obiettivo di rendere **sempre più capillare e flessibile la sua presenza sul territorio nazionale**, Acea Energia ha poi stretto un'importante **collaborazione con un business partner attivo in Campania**, aprendo un punto vendita a Santa Maria Capua Vetere. Anche all'interno di questo punto fisico, i clienti possono attivare offerte di Acea

Energia sul mercato libero e ricevere un'assistenza completa e puntuale per la gestione della propria fornitura energetica.

In ottobre 2019, Acea Ato 5 ha inaugurato, in un'area più centrale della città, il **nuovo sportello commerciale di Frosinone**, con ambienti funzionali, facilmente raggiungibili e tecnologicamente all'avanguardia. La nuova struttura punta a valorizzare la centralità del cliente, nell'ottica della **velocizzazione dei servizi** e della prontezza nelle risposte alle varie esigenze della clientela. Completamente innovativo negli spazi e nell'estetica, nello sportello sono presenti **otto postazioni polivalenti** per la lavorazione in attività di front office e di back office, in base alle esigenze operative del momento.

Le Società operative gestiscono anche **i reclami scritti, seguendo, in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione.**

Per il **servizio energia**, le "risposte ai reclami/ricieste di informazioni scritte", sia da parte della Società di vendita sia da parte della Società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i **livelli di qualità commerciale** sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale (si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, i **livelli di qualità contrattuale**, specifici e generali, introdotti dall'Autorità, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*).

Per il **servizio di illuminazione pubblica**, le risposte ai **reclami/ricieste scritti** sono curate direttamente da Areti. Nel 2019 sono pervenuti complessivamente **3.715 reclami/ricieste**; un dato in **marcato aumento** rispetto ai 1.285 registrati nel 2018; l'azienda ha **risposto al 97%** entro il 31 dicembre.

Sui **siti web www.acea.it** dedicato al **mercato libero** e **www.servizioelettricoloroma.it** dedicato al **servizio di maggior tutela di Acea Energia** sono presenti **le guide alla lettura della bolletta**. Anche per i clienti del servizio idrico, è disponibile una guida alla lettura della bolletta, nella **sezione Acqua** del Gruppo Acea **www.gruppo.acea.it**.

Acea Energia ha avviato, nel luglio 2019, una **collaborazione con Pedius**, startup che dal 2013 si impegna a **garantire l'integrazione delle persone con deficit auditivo**, per rimuovere gli ostacoli alla comunicazione. L'App Pedius – **disponibile gratuitamente per tutti i device** – consente ai clienti con questo tipo di difficoltà di contattare il call center di Acea Energia **ed avere accesso a tutti i servizi** commerciali. Grazie all'applicazione, infatti, il cliente scrive in chat messaggi di testo che vengono letti all'operatore del call center da una voce computerizzata mentre le risposte dell'operatore vengono restituite agli utenti in forma scritta, affinché possano leggerle comodamente; l'interazione si svolge su linea telefonica con una coda **dedicata e prioritaria**.

Grazie alle azioni di sensibilizzazione messe in atto, sono aumentate le **adesioni** da parte dei clienti di Acea Energia **all'opzione "bolletta elettronica"**. Nel 2019, i clienti che hanno fatto questa scelta sono stati **27.913**, ed **Acea Energia** è arrivata, al **31.12.2019**, ad un **numero complessivo di 263.244 clienti con bolletta elettronica**, sia nel mercato libero sia nel servizio di maggior tutela.

In termini di tutela dell'ambiente, solo con riferimento ai fogli di carta non inviati⁷⁰ grazie all'opzione fatturazione elettronica, **ciò è equivalso a 36,7 tonnellate/annue di carta risparmiate.**

Acea Ato 2, in linea con le disposizioni dell'Autorità di settore, ha **integrato nel 2019 le informazioni fornite in bolletta**, in relazione a possibilità e modalità di rateizzazione degli importi; indicazione della causale in caso di indennizzi automatici per mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità e informativa circa la possibilità di richiedere al gestore il risarcimento di eventuale ulteriore danno subito, ecc.

Oltre alle periodiche campagne mail dirette ai clienti residenziali, nell'ottica di **avvicinare i clienti alle funzionalità digitali**, ad ottobre Acea Ato 2 ha lanciato un'iniziativa presso gli sportelli e punti di contatto, che prevede l'offerta di un gadget plastic free a tutti i clienti che **attivano bolletta web** e domiciliazione bancaria. Al **31.12.2019**, il numero delle utenze di Acea Ato 2 **con fattura in modalità digitale** è pari a **83.909** (il **4% in più** rispetto al dato 2018). I fogli di carta non inviati nell'anno⁷¹, grazie alla fatturazione elettronica, sono stati pari a **12 tonnellate/annue di carta risparmiate.**

Anche le altre Società del Gruppo operanti nel settore idrico offrono la possibilità ai propri clienti di usufruire dei vantaggi della bolletta web. In particolare, **Gori** ha lanciato la campagna **"Bolletta Web: Più Facile, Più Veloce"**. L'iniziativa di comunicazione e la formazione al personale di call center e punti di contatto ha permesso di raggiungere il numero di **58.515** clienti con bolletta web, con un risparmio di **5,2 tonnellate/annue di carta. Acea Ato 5** ha promosso nell'anno, come ricordato, l'utilizzo dei canali digitali e, contestualmente, **l'attivazione del servizio di bolletta web**, sia presso il punto Acea Web sia presso gli sportelli; in particolare nei comuni nei quali tale evenienza risultava più ricorrente, ha inviato circa 11.600 email agli utenti per eventuali ristampe fatture, nelle quali venivano anche illustrate le potenzialità degli strumenti digitali: il portale MyAcea e il servizio di bolletta elettronica. Tali iniziative hanno portato ad un totale, al 31.12.2019, di **14.218 utenti con il servizio bolletta web** (circa il **46% in più** rispetto al 2018), pari a circa il 7% della base utenti. **Gesesa** ha lanciato la Campagna pubblicitaria **"Tutta Gesesa... in un Clic!"**, veicolata su canali social, media locali e affissioni. Al 31.12.2019 conta **2.482 clienti con il servizio di bolletta web**. Considerando queste ultime due Società, i risparmi di carta associati alle bollette web nel 2019 sono pari a **circa 1 tonnellata di carta.**

Complessivamente, pertanto, grazie all'offerta del servizio bolletta web e ai clienti che l'hanno attivata, nell'anno sono state **risparmiate circa 55 tonnellate di carta.**

⁷⁰ Il dato include, con precisione, tutti i fogli che, in assenza dell'opzione bolletta web, sarebbero stati inviati ai clienti in forma cartacea: fatture, solleciti ed altre comunicazioni.

⁷¹ Il numero di fogli non stampati per effetto della bolletta web è quasi raddoppiato, rispetto al dato 2018, per l'incremento di spedizioni via web e, soprattutto, per il maggior numero di fogli presenti in bolletta, in virtù delle maggiori informazioni previste dall'Autorità.

TABELLA N. 32 – ENERGIA: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2018-2019) (*)
NUMERI VERDI

	u. m.	2018	2019
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
totale chiamate pervenute	n.	958.463	900.450
totale risposte	n.	894.819	827.230
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	93,4%	91,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'36"	2'50"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'51"	6'38"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – MERCATO LIBERO (Energia e Gas)			
totale chiamate pervenute	n.	765.505	784.997
totale risposte	n.	696.258	705.154
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	89,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'55"	1'54"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'35"	6'08"
NV GUASTI (Areti) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	256.984	291.538
totale risposte	n.	248.879	285.962
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	96,8%	98,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'11"	1'15"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'01"	3'10"
ILLUMINAZIONE PUBBLICA – NV GUASTI (Areti) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	143.481	143.158
totale risposte	n.	135.870	140.249
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,7%	98,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'06"	0'53"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'32"	2'42"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE – NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	97.107	103.473
totale risposte	n.	91.846	98.995
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,6%	96,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'47"	0'54"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'53"	4'52"
SPORTELLI			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	86.908	88.127
clienti serviti	n.	84.032	83.632
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	97,0%	94,9%
tempo medio di attesa	min. sec.	10'04"	12'10"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'16"	11'34"
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO LIBERO (Energia, Gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	51.475	65.884
clienti serviti	n.	49.452	64.215
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	96,0%	97,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	9'57"	4'42"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'25"	11'46"

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA.

(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

TABELLA N. 33 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2018-2019) ^(*)
NUMERI VERDI

	u. m.	2018	2019
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	696.117	720.891
totale risposte	n.	633.287	650.790
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'48"	2'16'
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'13"	4'42"
NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) ^(**)			
totale chiamate pervenute	n.	488.067	454.441
totale risposte	n.	485.156	453.871
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,4%	99,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'23"	0'15"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'39"	2'34"
NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	185.446	199.789
totale risposte	n.	167.374	181.530
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	90,3%	90,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'00"	1'36"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'21"	3'59"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia) ^(**)			
totale chiamate pervenute	n.	87.767	94.285
totale risposte	n.	87.404	92.223
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,6%	98,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'16"	1'06"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'39"	1'54"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	18.269	19.232
totale risposte	n.	16.695	17.521
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,4%	91,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	n.d.	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	n.d.	3'23"
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	12.938	13.919
totale risposte	n.	10.934	10.267
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	84,5%	73,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	n.d.	0'35"
tempi medi di conversazione	min. sec.	n.d.	2'06"
NV COMMERCIALE (GORI – provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	305.137	332.248
totale risposte	n.	237.101	293.015
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,0%	88,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	3'22"	3'20"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'52"	4'55"
NV GUASTI (GORI – provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	126.069	153.309
totale risposte	n.	115.420	133.640

TABELLA N. 33 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2018-2019) (*) (segue)

livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,4%	87,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'23"	1'08"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'41"	3'23"
SPORTELLI			
ACEA ATO 2 (Roma – sportello sede centrale)			
biglietti emessi	n.	55.955	50.531
clienti serviti	n.	55.782	50.440
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	3'20"	5'19"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'37"	14'16"
ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	78.114	93.598
clienti serviti	n.	74.868	91.888
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	96,0%	98,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	12'25"	22'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	7'06"	7'59"
GESESA (1 sportello Benevento e provincia)			
biglietti emessi	n.	14.868	13.755
clienti serviti	n.	14.868	13.755
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	n.d.	6'48"
tempo medio di servizio	min. sec.	n.d.	9'25"
GORI (6 sportelli provincie Napoli e Salerno)			
biglietti emessi	n.	186.899	202.209
clienti serviti	n.	175.525	190.650
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	94,0%	94,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	12'03"	14'11"
tempo medio di servizio	min. sec.	10'17"	10'27"

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA.

(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.



COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



PRESSO LA CENTRALE
MONTEMARTINI:
1909-2019.
110 Anni di Luce.
Acea e Roma.
Passione
e innovazione



LANCIATO
IN **giugno** IL NUOVO
sito corporate:
LAYOUT, MODALITÀ
DI NAVIGAZIONE
E CONTENUTI
COMPLETAMENTE
RINNOVATI.
ACEA IN **gold class**
PER .TRUST



ACEA SCUOLA 2019:
CIRCA **10.000**
studenti
A **DifendiAMO**
l'acqua!



Maxi affissioni
sostenibili
PER LE CAMPAGNE
DI ACEA ENERGIA: I
pannelli IN TESSUTO
SPECIALE **assorbono**
gli inquinanti

COMUNICAZIONE

La **policy di comunicazione** e lo **sviluppo dell'immagine del Gruppo** vengono curate dalla **Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, che elabora, indirizza e coordina strategie e iniziative di comunicazione e informazione istituzionale, giornalistica e commerciale. Per le principali attività di comunicazione rivolte all'esterno, l'Unità **Advertising, Brand Image ed Eventi** presidia la valorizzazione del brand, la **gestione della corporate identity**, la realizzazione delle **campagne istituzionali**, pubblicitarie e commerciali e l'organizzazione degli eventi pubblici o istituzionali, l'elaborazione e la gestione di **progetti di educazione ambientale e solidarietà**, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a rafforzare il legame tra Acea e il territorio, la progettazione e realizzazione di servizi fotografici e la produzione di video di varie tipologie a seconda delle necessità del Gruppo, la gestione dell'archivio moderno e storico del Gruppo, sia documentale che fotografico, la **valorizzazione dei siti Acea per scopi didattici e culturali**. L'Unità **Digital e Corporate Media** assicura, in coerenza con le linee strategiche definite dal Vertice, la digital strategy e la digital identity, il corretto posizionamento del Gruppo nell'ecosistema digitale, attraverso lo sviluppo e la gestione del **sito web istituzionale**, dei siti delle Società che si allineano alla digital identity e dei canali social. Cura l'elaborazione e l'aggiornamento dei **contenuti editoriali** di natura corporate, operativa e commerciale **per i diversi canali digital, web e social**.

Nel 2019 è andata consolidandosi ulteriormente **Acea Communication**, l'**agenzia interna di comunicazione e media planning** a servizio del Gruppo, il cui marchio è stato depositato nel corso dell'anno. L'agenzia si è occupata di tutte le fasi delle campagne pubblicitarie, dall'ideazione alla veicolazione. Il team di specialisti di Acea Communication, analyst, art director, fotografi, grafici, copywriter e business e media planner, ha realizzato concept creativi, esecutivi, adattamenti, prodotti multimediali, loghi, consulenze di immagine e i planning di tutte le campagne di comunicazione di Acea. Questo ha permesso la velocità di esecuzione e la notevole riduzione dei costi di produzione e veicolazione, con un reinvestimento di risorse sui planning pubblicitari che hanno coinvolto media nazionali.

Nel settembre 2019, Acea Communication ha vinto il **16° Press Best Campaign Editor's Choice Key Award** per la campagna **"Why? - Insieme per l'Acqua"** con la seguente motivazione: *"Per la capacità di raggiungere il massimo livello comunicativo con un'immagine evocativa e di forte impatto in grado di ottenere effetti emozionali altissimi sensibilizzando su un tema importante come il risparmio della risorsa idrica"*.

Tra le **campagne pubblicitarie 2019**, la **prima grande campagna televisiva nazionale del Gruppo Acea**: a maggio e a luglio lo spot istituzionale è andato in onda su Rai, Mediaset, Sky, Canali Discovery e TV locali del Lazio per oltre mille passaggi. Va inoltre segnalata la campagna **"Acea Scuola - DifendiAMO l'acqua!"**,



veicolata su stampa e web, dedicata all'iniziativa di sensibilizzazione al rispetto della risorsa idrica che ha coinvolto **10.000 studenti di istituti romani**. Alcune campagne pubblicitarie su stampa, o su stampa e web, sono state lanciate in concomitanza con **eventi di rilievo organizzati da Acea** nel corso dell'anno e, in particolare,

l'Innovation Day, il Sustainability Day (si vedano i box di approfondimento nel capitolo *Istituzioni e impresa* e nel capitolo *Strategia e sostenibilità de L'Identità aziendale*), la mostra **110 Anni di Luce a Roma** e la partecipazione di Acea ad **Ecomondo** (si veda il box dedicato in *Le relazioni con l'ambiente*).

ACEA SCUOLA 2019

Acea Scuola è il programma di educazione ambientale proposto da Acea e rivolto agli studenti degli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana. Patrocinata dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale e dall'Istituto Superiore di Sanità, **l'iniziativa veicola informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti** nel rispetto di uno sviluppo sostenibile compatibile con l'ambiente.

L'edizione ideata per il ciclo scolastico 2018/2019, denominata **DifendiAMO l'acqua**, ha coinvolto **180 Istituti scolastici**. Hanno partecipato **circa 10.000 studenti** provenienti dalle scuole primarie e secondarie di primo grado. L'iniziativa, grazie ad un nuovo format e ad una nuova modalità tecnologica e interattiva, si è articolata in **otto giornate** svolte nella sede dell'Auditorium della Conciliazione, per **raccontare il ciclo dell'acqua** con un approccio ludico-didattico focalizzandosi sull'im-

portanza dell'uso responsabile della risorsa idrica. Il soffitto e le pareti dell'Auditorium si sono trasformate in **un enorme schermo a 270°** che ha avvolto e coinvolto gli studenti con immagini, ad alta definizione e di grande impatto, che hanno riprodotto il lungo viaggio dell'acqua dalla sorgente fino al rubinetto di casa. I ragazzi hanno avuto così la possibilità di scoprire il lavoro quotidiano di Acea nella gestione del servizio idrico, grazie a video educational.

A questa iniziativa, concepita come strumento didattico-educativo per sensibilizzare gli studenti al tema della sostenibilità, è stato associato il contest **"Cosa faresti tu per difendere l'acqua"**. Gli alunni degli istituti partecipanti hanno potuto infatti realizzare **un video-messaggio** di trenta secondi sul risparmio idrico e **i dieci migliori lavori sono stati premiati** con un riconoscimento in denaro assegnato da Acea agli istituti di provenienza degli allievi vincitori.

Anche diverse iniziative delle Società operative sono state accompagnate dalla comunicazione, così, ad esempio, a giugno è andata on air la **campagna di posizionamento di Acea Energia** che, su affissione statica e dinamica, stampa, web, radio e cinema, si è protratta sino a settembre. La campagna **si è distinta per le maxi affissioni sostenibili**, realizzate in zone centrali della Capitale: gli impianti scelti, infatti, **costruiti con uno speciale tessuto**, erano **in grado di assorbire, trattenere e disgregare le molecole inquinanti presenti nell'aria**. Complessivamente, questa particolare affissione pubblicitaria **ha permesso di assorbire gli inquinanti prodotti da 13.639 automobili**. Un'altra campagna, svolta in autunno, ha invece riguar-

dato il lancio dell'offerta commerciale "Acea Raddoppia", utilizzando affissione statica e dinamica, stampa, web, radio, TV e cinema (si veda anche il paragrafo *Customer care*).

Per **Acea Ato 2** è stata curata un'attività di comunicazione, tramite affissione, stampa e web, sul **bonus idrico** ed un'altra, via web ed affissione, per sensibilizzare i clienti all'utilizzo degli strumenti digitali, è stata svolta sia per Acea Ato 2 che per **Acea Ato 5**.

Da segnalare anche i numerosi **visual di comunicazione**, che hanno accompagnato con pagine pubblicitarie dedicate gli eventi sostenuti da Acea, le iniziative di sponsorizzazione del Gruppo e i progetti di comunicazione interna.



In occasione dei 110 anni dalla nascita di Acea sono state programmate alcune iniziative per celebrare la ricorrenza. Tra queste, la grande mostra **110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e innovazione**, allestita dal 23 ottobre 2019 al 26 gennaio 2020, presso la **Centrale Montemartini**, primo impianto pubblico capitolino per la produzione di energia elettrica.

L'esposizione si è posta l'obiettivo di raccontare il profondo legame che si è instaurato tra l'operatività di Acea e lo sviluppo della Capitale. I materiali esposti, molti dei quali inediti, sono stati resi disponibili anche in un catalogo. I visitatori hanno potuto ripercorrere la progressiva realizzazione ed evoluzione delle infrastrutture e della conseguente disponibilità di energia elettrica, ed apprezzare la costante ricerca di modernizzazione. La progettualità espositiva si è sviluppata in tredici isole tra cui quelle dedicate alle grandi illu-

minazioni in occasione dei maggiori eventi dell'ultimo secolo, come le Olimpiadi del 1960 o il Giubileo, e quella dedicata all'illuminazione artistica e monumentale, ricordando i numerosi interventi che si sono succeduti negli anni. Tutto questo anche grazie alla generosità di numerosi prestatori, tra i quali l'Archivio Centrale dello Stato, l'Archivio dei Musei Capitolini, la Rai, l'Istituto Luce, l'Archivio della Presidenza della Repubblica, che, insieme con l'Archivio Acea, hanno consentito di mettere in mostra un insieme straordinariamente ricco di documentazione.

Tra le altre iniziative realizzate per celebrare la ricorrenza vanno ricordate la mostra tematica permanente allestita all'interno della sede centrale di Acea, la conferenza stampa di presentazione del progetto alla presenza dei rappresentanti istituzionali e la realizzazione del logo celebrativo all'interno di una campagna di comunicazione dedicata.

Come ogni anno, inoltre, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti, **Acea accoglie visitatori presso i propri impianti**. Nel 2019, nel corso di 35 visite, sono state ricevute **2.323 persone** provenienti dall'Italia e dall'estero. A visitare le strutture del Gruppo sono stati studiosi universitari (dalle Università di Roma La Sapienza e Roma Tre, del Connecticut e del Texas), delegazioni di istituzioni estere (ad esempio l'Ambasciata degli Stati Uniti d'America), giornalisti per servizi televisivi, numerose scolaresche e cittadini che hanno visitato gli impianti durante le giornate del FAI. Il Centro Idrico dell'Eur, inoltre, è stato utilizzato come location di un video musicale.

L'Unità **Digital e Corporate Media** definisce la digital strategy e gestisce la comunicazione sui canali digitali del Gruppo Acea. Dal 5 giugno 2019 è **online il nuovo sito** www.gruppo.acea.it che è **in linea con i valori, la mission e il nuovo posizionamento industriale di Gruppo**.

Il nuovo sito corporate è frutto di un'approfondita **analisi di digital strategy**, con un approccio distintivo alla **comunicazione visuale** e un'organizzazione dei contenuti chiara e trasparente. Presenta una modalità di navigazione fluida e intuitiva, grazie a un layout e una grafica originali, completamente rinnovati in coerenza con la brand identity di Gruppo.

Attraverso un linguaggio efficace e coinvolgente e l'utilizzo di immagini e video, Acea valorizza le sue persone, le competenze e l'impegno quotidiano per i territori in cui opera.

Il risultato del lavoro sul sito corporate e sull'intero ecosistema digitale del Gruppo ha portato Acea ad essere **premiata come best improver** nella classifica **Webranking Italy 2019-2020**; la ricerca valuta la trasparenza della **comunicazione sui canali digitali** delle principali società quotate. Acea è stata, inoltre, **inserita nella "gold class"** della prima edizione di **“.trust"**, l'analisi condotta da Lundquist che valuta la capacità delle società quotate italiane di **raccontarsi in maniera chiara, coinvolgente**, posizionandosi nel quadrante più virtuoso corrispondente ai **“narrators"**.

Per ogni iniziativa e conferenza stampa del Gruppo sono stati pubblicati comunicati stampa, pagine dedicate agli eventi, fotogallery e video nell'apposita sezione **Media** del sito www.gruppo.acea.it. Pertanto, i principali eventi ed iniziative di rilievo del 2019 sono stati **valorizzati sul sito di Gruppo**, anche con la realizzazione di pagine web dedicate. Oltre agli eventi già ricordati, è stata data ampia visibilità anche alla partecipazione di Acea a **Maker Faire Rome** ed evidenziati eventi di grande risonanza, ai quali il Gruppo da tempo abbina il proprio brand, tramite sponsorizzazione, quali la **Maratona di Roma** e la **Festa del Cinema**.

Per le attività rivolte al mondo della scuola è stata aggiornata nel sito web la sezione **“Acea Scuola"**, dedicata al programma educativo di Acea con un progetto **“immersivo"** incentrato sulla sostenibilità e l'educazione al risparmio idrico.

Una delle principali novità introdotte nel sito istituzionale ha riguardato la **creazione di una sezione dedicata all'innovazione**, che descrive l'impegno di Acea in questo ambito: dai servizi offerti ai cittadini, allo sviluppo di competenze e di nuove soluzioni che possono migliorare la vita delle persone. All'interno della sezione è stato inserito un hub dedicato alle **storie di innovazione di Acea**, che rappresentano una nuova modalità di narrazione delle attività di business, del lavoro delle persone e delle iniziative dell'azienda per comunità e territorio.

La scelta di presentare diversi filoni narrativi ha l'obiettivo di **coinvolgere gli stakeholder nella vita dell'azienda**, mostrando come il lavoro di Acea coniughi dimensione umana, tecnologia e sostenibilità.

In tutte le pagine del sito la **sostenibilità** viene messa in risalto come valore di orientamento per la Società. Oltre ad essere trattata nella sezione di riferimento **“Il nostro impegno"**, infatti, la sostenibilità assume la valenza di un tema trasversale, con approfondimenti e richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area. Da menzionare, inoltre, la comunicazione dei **progetti di illuminazione artistica di monumenti della Capitale** per valorizzarne il patrimonio culturale e artistico e le illuminazioni simboliche per sensibilizzare i cittadini sull'importanza della prevenzione di patologie come il tumore al seno, a testimonianza della vicinanza dell'azienda a tematiche con alto impatto sociale.

In occasione dell'**Assemblea degli Azionisti** sono stati pubblicati i **“Bilanci navigabili"** del Gruppo Acea che rendono consultabili in modalità interattiva, con open data e contenuti multimediali, i **Bilanci Consolidato e di Sostenibilità**. I report online presentano i risultati, i valori e i progetti di Acea e garantiscono, **inquadrati in un'unica cornice**, la possibilità di **cogliere i molteplici fili che legano le due rendicontazioni annuali**.

Il sito svolge anche funzione di servizio con la **pubblicazione in tempo reale degli avvisi** su eventuali sospensioni idriche che interessano i territori in cui l'azienda opera, fornendo agli utenti aggiornamenti tempestivi e puntuali.

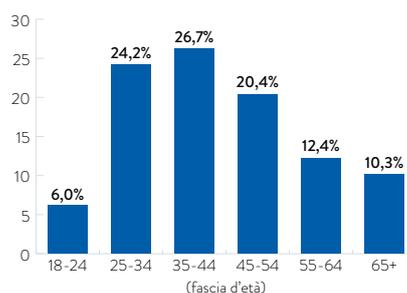
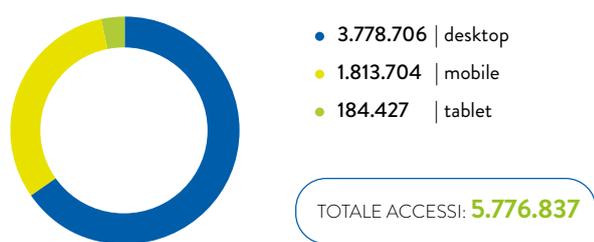
Sono infine disponibili, da alcuni anni, i dati relativi alle **emissioni**, monitorate in tempo reale, dei due impianti di **termovalorizzazione** di Acea e consultabili online i parametri principali di qualità dell'acqua erogata dalle Società attive nel comparto idrico. È anche possibile consultare online i dati relativi alle emissioni dell'impianto di **Tor di Valle**.

Per via del passaggio da un unico sito di Gruppo alla realizzazione di due siti separati, il sito corporate (www.gruppo.acea.it)⁷² e quello legato alle attività commerciali (www.acea.it), i dati statistici 2019 non sono pienamente comparabili con quelli dell'anno precedente. Si conferma comunque, negli ultimi anni, sia l'incremento costante dell'accesso al sito tramite **mobile**, sia la concentrazione dei visitatori nelle **fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni**⁷³. In particolare, sul sito di Gruppo sono state visualizzate nell'anno circa 23,8 milioni di pagine, pari a quasi **5,8 milioni di accessi**. Le modalità di collegamento sono state effettuate per il **65,4% tramite desktop** (3.778.706 accessi), per il **31,4% tramite mobile** (1.813.704 accessi) e per il **3,2% tramite tablet** (184.427 accessi). Per quanto riguarda il sito di **Acea Energia** (www.acea.it), nell'anno si sono registrati **oltre 2 milioni di accessi**, anche in questo caso

prevalentemente da desktop (62,5%) e mobile (33,7%). Il sito, dedicato alle attività di vendita di energia e gas per il mercato libero, presenta una navigazione user friendly e immediata, declinata con caratteristiche di usabilità originali e innovative per favorire la customer journey e le interazioni con tutti i touchpoint. Nel corso dell'anno sono state pubblicate offerte commerciali e guide informative che rispondono in modo chiaro alle richieste più comuni sul mercato dell'energia. È stata inoltre messa online una sezione dedicata alle storie dove vengono trattati temi legati a sostenibilità e innovazione nel settore energetico.

Molto più contenuti gli accessi nel sito www.servizioelettricoroma.it, dedicato ai clienti del servizio di maggior tutela, con circa **182.000 accessi**, con modalità di collegamento per il 58,7% tramite desktop e per il 37,6% tramite mobile.

GRAFICO N. 28 – SITO CORPORATE ACEA 2019: MODALITÀ DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ



Da marzo 2019 **Acea è presente sui principali social** con i suoi canali corporate. Un passo importante per **rafforzare la comunicazione verso i propri stakeholder** attraverso i canali digitali

con un linguaggio moderno, immediato e coinvolgente e tramite l'utilizzo di immagini, video e visual accattivanti (si veda il box dedicato).

ACEA È SOCIAL

Verso la **fine del primo trimestre 2019**, Acea ha fatto il suo ingresso nei principali canali social, dove presidia attentamente la sua presenza. È stata definita una **strategia di storytelling efficace e suggestiva**, in linea con la comunicazione e il tone of voice del sito di Gruppo, per veicolare i temi chiave aziendali. I contenuti trattati riflettono la dinamicità dell'azienda, la valorizzazione delle sue persone e l'impegno sul territorio. Per dare risalto ai principali eventi sono state previste attività di valorizzazione specifiche, come ad esempio **pillole video e progetti di influencer marketing**.

Il canale **Facebook** di Acea Gruppo ha circa 2.275 follower e ha ottenuto in totale oltre 28.900 interazioni. Grazie a una moderazione costante, le richieste degli utenti pervenute sulla pagina vengono indirizzate verso i canali di assistenza dedicati; il profilo **Instagram** conta circa 1.550 follower e ha ricevuto 6.600 interazioni. Con una comunicazione diretta e informale e un utilizzo importante delle immagini, il canale vuole coinvolgere ed emozionare gli utenti, proponendo contenuti suggestivi e racconti dei progetti dell'azienda.

Il profilo **Twitter** ha oltre 4.300 follower che interagiscono con Acea attraverso commenti e condivisioni (10.200 interazioni); è **uno dei**

touchpoint principali per gli aggiornamenti sui contenuti corporate e i risultati del Gruppo, oltre che per l'interazione con i diversi stakeholder istituzionali.

Il profilo **LinkedIn**, attivo già da alcuni anni, ha visto nel 2019 una **crecita nel numero di follower** (33.630 follower, circa +65% rispetto al 2018) con un conseguente aumento delle conversazioni e delle interazioni (circa 16.300); su questo canale Acea consolida la sua presenza, rafforzando il ruolo di multiutility anche al fine di attrarre talenti e competenze.

Resta sempre attivo il profilo **YouTube**, che conta 858 iscritti dove vengono raccolti i video realizzati da Acea. Oltre ai profili corporate l'azienda è presente su Facebook e Instagram con Acea Energia. Entrambi i canali sono utilizzati per la promozione delle offerte luce e gas e per la divulgazione delle iniziative commerciali sul mercato libero. **Facebook**, con 13.629 follower (+5,4% rispetto al 2018) si è consolidato come importante touchpoint di gestione delle richieste dei clienti anche attraverso l'invito all'utilizzo dei servizi online disponibili nell'area clienti MyAcea del sito www.acea.it. Il profilo **Instagram** (520 follower) racconta anche gli eventi come il Silent Disco Party che si è svolto a Piazza del Popolo.

La comunicazione di Acea **con i media, nazionali e locali**, curata dall'Unità **Media Relation**, è improntata a **tempestività, efficacia e trasparenza**, con lo scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo. Nel 2019, **comunicati stampa e conferenze stampa** hanno reso noti i **risultati economici raggiunti**, le iniziative realizzate dal Gruppo e le **informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei

servizi gestiti. Coordinandosi con Investor Relations, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, l'Unità Media Relation predispone **i comunicati economico-finanziari in occasione dei principali appuntamenti societari**, come **l'Assemblea degli Azionisti**, l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, dei risultati finanziari e la diffusione di notizie "price sensitive". Durante l'anno, l'Unità ha curato le relazioni con i media nazionali,

⁷² Il nuovo sito corporate è live dal 5 giugno e attivo sullo stesso dominio del precedente.

⁷³ A seguito del go-live del sito non è stato possibile tracciare i dati demografici da giugno a settembre 2019.

internazionali, locali e di settore, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli e collaborazione. Attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web, ha garantito e accresciuto la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea. In particolare, ha consolidato le **relazioni con la stampa economico-finanziaria** per valorizzare i contenuti di **comunicazione corporate, le operazioni di business e il Piano industriale**

Media Relation, grazie ad un costante scambio informativo con le Società operative, **fornisce**, inoltre, **riscontro alle segnalazioni di disservizi** che pervengono tramite mail e contatti telefonici diretti ed a quelle veicolate dai quotidiani, interagendo con le redazioni della stampa disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda.

L'Unità si occupa, ogni giorno, di sviluppare e gestire la **rassegna stampa nazionale e locale, rendendola disponibile attraverso la intranet aziendale**; questa attività è integrata dalla veicolazione di ulteriori e puntuali informazioni che riguardano il Gruppo o rilevanti per i business gestiti, grazie al regolare **monitoraggio delle agenzie di stampa e del web** (web news, social media e blog).

Tra le occasioni di particolare interesse evidenziate nel 2019 si segnalano:

- il **comunicato stampa per ufficializzare l'acquisizione del 51% del capitale della società "Pescara distribuzione gas"** che ha, di fatto, sancito l'ingresso a pieno titolo di Acea nel settore;
- la comunicazione sul **Piano Industriale 2019-2022** approvato in aprile;
- la conferenza stampa e la comunicazione per il lancio della campagna di Acea Energia **"Acea come noi"**, nel giugno del 2019;
- la conferenza stampa e la comunicazione sull'accordo, tra Acea, Regione Lazio e Roma Capitale, per il **rinnovo della concessione dell'Acquedotto del Peschiera – Le Capore** intervenuto in luglio e, nello stesso mese, la comunicazione sull'**acquisizione della società Demap** attiva nel trattamento delle plastiche;
- la comunicazione sull'inaugurazione dell'impianto di compostaggio di **Monterotondo Marittimo**, che è stato ampliato nel 2019, e, in ottobre, sull'ingresso nel perimetro di consolidamento integrale della **Società Acquedotto del Fiora**;
- la comunicazione della firma del **Memorandum of Understanding**, tra **Acea e Google Cloud** per accelerare la trasformazione digitale, sempre in ottobre;
- la conferenza stampa e la comunicazione sulla mostra **"1909-2019. 110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e Innovazione"**;

- la comunicazione, in dicembre, sul lancio dello **SmartComp** e sull'accordo tra **Acea e Fiera di Roma**.

Media relation ha inoltre garantito – attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web – la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea, incluse quelle in ambito value liberality e sponsorship.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2019 è pari a **6 milioni di euro**⁷⁴ (erano 3,9 milioni di euro nel 2018). Di questi, circa 2,7 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi.

Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** per iniziative di rilievo sono stati pari a **1,36 milioni di euro** (327.000 nel 2018).

Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spengimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, o anche in particolari circostanze di natura solidaristica e simbolica. Tali prestazioni, denominate **"sponsorizzazioni tecniche"**, hanno avuto **nel 2019 un controvalore economico complessivo di 240.760** (116.650 euro nel 2018).

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** (si vedano anche i box generali a fine paragrafo). L'Unità **Sponsorship and Value Liberality** ha il compito di istruire e gestire le richieste provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo, per sottoporle a valutazione del Comitato Esecutivo, organo con competenza su Relazioni Istituzionali, Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali. Le iniziative di sponsorizzazione, approvate dal Comitato Esecutivo, sono soggette ad una attività di Integrity Due Diligence, per una valutazione etico reputazionale dei proponenti, secondo le migliori best practice.

Tra i principali eventi organizzati nel 2019, si evidenziano l'iniziativa volta a **celebrare i 110 anni dalla nascita di Acea e il suo legame con il territorio** in cui ha avuto origine la sua attività, con la grande mostra **"110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e Innovazione"** inaugurata in ottobre presso la Centrale Montemartini, primo impianto pubblico capitolino per la produzione di energia elettrica (si veda il box di approfondimento nel sottoparagrafo *Comunicazione*) e le già ricordate iniziative sull'**Innovazione** e la **Soste-**



⁷⁴ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

nibilità, che si **ripeteranno con cadenza annuale** per sottolineare l'importanza che la Società conferisce a queste due tematiche. In particolare, l'**Innovation Day**, una giornata dedicata alle nuove frontiere dell'intelligenza artificiale e all'utilizzo dei dati che hanno modificato il modo di fare impresa, si è svolto con la presenza di alcune tra le principali aziende italiane del settore energetico, addetti ai lavori, stampa di settore, studenti, *startup* ed i principali protagonisti dell'ecosistema dell'innovazione; il **Sustainability Day** ha voluto promuovere un dialogo tra istituzioni, autorità, mondo della ricerca e imprese, al fine di identificare soluzioni innovative per favorire politiche industriali e di mercato sempre più orientate a uno sviluppo sostenibile.

Acea ha inoltre rinnovato, per il quarto anno consecutivo, la propria presenza ad **Ecomondo**, vetrina internazionale del recupero di materia ed energia, con uno stand di Gruppo presso il quale sono stati esposti **materiali legati all'economia circolare** e organizzati alcuni workshop sulla stessa tematica (si veda box di approfondimento in *Le relazioni con l'ambiente*), e ha partecipato alla fiera tecnologica **Maker Faire Rome** presentando i suoi progetti innovativi applicati ai settori industriali di riferimento.

Nel corso dell'anno, Acea ha partecipato a due manifestazioni che hanno calamitato migliaia di giovani provenienti da tutta Italia: la 49ª edizione del **Villaggio della Terra – Earth Day**, dove ha **presentato il video sul risparmio idrico “Difendiamo l'acqua”** che, con un approccio ludico-scientifico, racconta il lungo viaggio dell'acqua dalla sorgente fino al rubinetto di casa e la tappa romana de **l'Isola della Sostenibilità**, con uno spazio dedicato a laboratori ed educational sul compostaggio.

Sempre attenta alle questioni ambientali ed alle prospettive evolutive dello scenario di riferimento, Acea ha promosso e preso parte a importanti convegni sulla sostenibilità e l'economia circolare, tra

cui il convegno tecnico **“Chiudere il Cerchio: Recuperare gli scarti per migliorare il Riciclo e l'Economia Circolare nel settore della Carta”**, organizzato a Terni da Acea Ambiente, Assocarta e Comieco, nella storica cornice di Palazzo Gazzoli, in occasione del Mese del Riciclo di Carta e Cartone.

Tra gli eventi che hanno visto Acea in prima linea nella valorizzazione del patrimonio storico e culturale della città di Roma senza perdere di vista la propria vocazione innovativa e sostenibile, troviamo la realizzazione delle luminarie natalizie di Via del Corso attraverso il progetto denominato **“Roma by Light Acea”** (si veda il box dedicato).

A sostegno delle iniziative imprenditoriali giovanili e di promozione dell'innovazione, Acea ha partecipato alla **Rome Startup Week 2019**, la rassegna che coinvolge startupper, aziende, investitori, istituzioni e poli di ricerca a supporto dell'ecosistema startup. In questa occasione, è stato consegnato un **Premio Speciale Acea**, offrendo anche al team vincitore la possibilità di essere ospitato presso il nuovo Talent Garden di Roma Ostiense in uno spazio di coworking. Acea, infatti, nel 2019 ha avviato una collaborazione con il campus Talent Garden per lavorare insieme su **progetti di digital transformation e corporate innovation**. A dicembre 2019, inoltre, Acea ha sostenuto il **Premio ANGI** (Associazione Nazionale Giovani Innovatori), portatore di un messaggio e di un impegno a favore dello sviluppo tecnologico, consegnando il riconoscimento al vincitore della categoria “Energia & Ambiente”.

Nell'anno sono state anche sostenute le principali manifestazioni di rilievo nazionale afferenti ai business gestiti, come il **Festival dell'Energia** e il **Festival dell'Acqua**, numerosi eventi culturali e le tradizionali manifestazioni sportive alle quali Acea da anni associa il brand, quali la Maratona di Roma e la Maratona Roma-Ostia. Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2019**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

ROMA BY LIGHT ACEA

Il progetto denominato Roma by light Acea™ è stato ideato dallo Studio Medaarch in qualità di **vincitore del concorso internazionale di idee “Make Christmas Lights Acea”**, iniziativa promossa e **lanciata da Acea, in collaborazione con Maker Faire Rome**, per individuare **l'illuminazione natalizia più innovativa, tecnologica e sostenibile**, da installare nel centro della Capitale e negli altri quattordici municipi. Per la prima volta, Acea ha voluto coinvolgere, attraverso **una gara di creatività**, gli esperti delle luci nella realizzazione delle luminarie di Natale della Capitale, ottimizzando i costi grazie all'acquisto diretto delle tecnologie utilizzate. Le **installazioni natalizie** hanno raccontato Roma attraverso le immagini, i film e i volti degli

attori e delle attrici che l'hanno resa famosa in tutto il mondo. Per illuminare i 1.500 metri di Via del Corso sono stati impiegati **circa 190 chilometri di fibra ottica**, 115 fasci di luce composti da 300 code luminose, in grado di ridurre del 45% il consumo energetico giornaliero dell'installazione, e **10 schermi al LED** di quattro metri per due, collegati ad una App. Il nuovo sistema di illuminazione è stato caratterizzato da luci tecnologiche, innovative e interattive e corpi illuminanti a LED dal **bassissimo impatto ambientale**.

L'App dedicata ha consentito di fruire in tempo reale dei contenuti speciali relativi a una serie di **clip tratte da film**, italiani e stranieri, **legati alla storia del cinema e di Roma**.

2019: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

sponsor del **Festival dell'Energia**, che si è svolto a Milano nel giugno 2019, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese (Beulke and Partners Srl)

sponsor della **49ª edizione dell'Earth Day Italia**, il Villaggio per la Terra, tenutasi nella suggestiva cornice di Villa Borghese, a Roma, nel mese di aprile 2019 (Orion RM Srl – Earth Day Italia Onlus)

sponsor del **Festival dell'Acqua 2019**, il convegno che ha ospitato a Bressanone oltre 150 relatori e rappresentanti delle 500 aziende italiane associate ad Utilitalia per discutere e confrontarsi sui temi del ciclo idrico (Utilitalia in Fieri Srl)

sponsor del convegno **SIMA Sinergia 2019**, con focus sulla gestione della sostenibilità e la creazione del valore condiviso nell'era digitale (Sima)

sponsor della **Rome Startup Week**, il festival che favorisce relazioni e conoscenze sui temi dell'innovazione e della nuova imprenditoria (Associazione Roma Startup)

sponsor della Stagione Teatrale 2019 della **Fondazione Teatro dell'Opera di Roma**

2019: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ (segue)

main sponsor dell'evento **Short Theatre**, la manifestazione incentrata sulle arti performative contemporanee che si è svolta a Roma, tra il 5 e il 14 settembre 2019, negli spazi de La Pelanda, WeGil, Teatro Argentina, Teatro India e Carrozzerie n.o.t. (Area 06)

sponsor della XXXI edizione del **Premio Marisa Bellisario, "Donne ad Alta Quota"**, promosso dalla Fondazione Bellisario che da anni valorizza il talento e il merito delle donne

sponsor di diversi **eventi culturali** che si sono svolti nel 2019 all'Auditorium Conciliazione di Roma, al Teatro di Ostia (I Borghi) e presso il Teatro No'hma di Milano (Teatro No'hma Onlus Pomodoro)

sponsor di **"Testimoni dei Testimoni. Ricordare e raccontare Auschwitz"**, la prima mostra esperienziale ideata da un gruppo di ragazzi di Roma incentrata sui Viaggi della Memoria (Palaexpo)

partner sponsor della XIV edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 17 e il 27 ottobre 2019 (Fondazione Cinema per Roma)

sponsor delle **Luminarie di Roma**, che si sono svolte, per celebrare le festività, tra dicembre 2019 e gennaio 2020 (MedaArch)

sponsor della 6ª edizione dell'evento **Isola della Sostenibilità**, realizzato tra il 4 e il 7 dicembre 2019 e promosso da università ed enti di ricerca per sviluppare "idee sostenibili" (Jera Srl/APS Isola della Sostenibilità)

sponsor della 13ª edizione dell'**Etruria Eco Festival**, una manifestazione che ospita eventi culturali nel suggestivo parco della Legnara, nel centro storico di Cerveteri (Circolo del cinema luce a cavallo)

2019: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

sostegno di attività di volontariato a favore di persone disabili (Club Hamici)

contributo per la 17ª edizione del **Fiaba Day**, che si è svolto il 6 ottobre 2019, in occasione della Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità (Fiaba Onlus)

sostegno **ai centri di ricerca** della **Fondazione Telethon**, il cui scopo è quello di studiare le malattie genetiche rare

adesione al **Charity Gala di AIL**, che in occasione del 50° anniversario dalla nascita dell'Associazione Italiana contro le leucemie – linfomi e mieloma, ha organizzato una cena di Gala il 9 aprile 2019, presso lo **Spazio Novecento di Roma**

partecipazione alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata europea della Sindrome X Fragile**, alla **Giornata Mondiale dell'infanzia – Go Blue** con sponsorizzazioni tecniche, quali l'illuminazione di rosso della Torre piezometrica della zona Ottavia, l'illuminazione speciale della Fontana del Tritone e del Palazzo Senatorio, a Roma e alla **XVIII edizione di Città contro la pena di morte** con interventi di illuminazione/spengimento del Colosseo

sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, per tutti i fine settimana di ottobre, nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2019** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori)

2019: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

title sponsor dell'**edizione 2019 della tradizionale manifestazione sportiva Maratona della città di Roma** che si è svolta il 7 aprile 2019 con partenza da via dei Fori Imperiali e che ha visto la partecipazione di oltre 10.000 maratoneti (Fidal)

partner sponsor della **45ª Maratona Roma-Ostia**, che si è svolta il 10 marzo 2019, ed è la maratona stracittadina più importante dopo la Maratona di Roma (RCS)

partner sponsor della 3ª edizione della **Rome Half Marathon Via Pacis**, che si è tenuta a Roma, lungo le vie del centro storico, il 22 settembre 2019. La FIDAL, tramite questa gara podistica persegue il messaggio del Pontificio Consiglio di unire nella partecipazione all'evento tutte le religioni in un messaggio di pace (FIDAL INFRONT)

official supplier della **A.S. Roma** e della **S.S. Lazio** per la stagione sportiva 2018/2019 (Soccer Sas e Infront Italy Srl)

partner degli **Internazionali di Tennis** che si sono svolti a Roma tra il 12 e il 19 maggio 2019 (FIT)

title sponsor dell'edizione 2019 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio)

main sponsor di **Acea Camp**, rivolto agli studenti tra i 6 e i 14 anni, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2019 (Beside Management Srl)

contributo per l'attività sportiva per la stagione 2019/2020 della **S.S.D Santa Lucia**, società di **basket in carrozzina**, attiva nel panorama sportivo romano sin dagli anni '60 (S.S.D. Santa Lucia Srl)

contributo per l'acquisto di **carrozze elettriche da hockey** per ragazzi affetti da gravi patologie neuromuscolari (ASD Thunder Roma Onlus)

sponsor del torneo **"Sei Nazioni Rugby 2019"** (3 partite disputate a Roma) svoltosi tra febbraio e marzo del 2019 (FIR)

sostegno ad **attività ed eventi sportivi** nei territori di operatività fuori Roma: scherma (ASD Orvieto Scherma), pallanuoto (FIN Civitavecchia), basket (ASD Basket Orvieto), calcio (Frosinone Calcio), podismo (ASD Filippide – D. LF Chiusi Avis Castiglione del Lago, Amatori Podistica Terni), ciclismo (GS Cobram)

FORNITORI



1,2 miliardi di euro IL VALORE COMPLESSIVO DEGLI APPALTI 2019: STIPULATI OLTRE **2.800 contratti** CON PIÙ DI **1.460 fornitori** (+27% RISPETTO AL 2018)



OLTRE L'**87%** dei fornitori **qualificati** NELL'ANNO HA COMPILATO UN QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE SU **aspetti rilevanti per la sostenibilità**



L'UNITÀ SICUREZZA APPALTI HA EFFETTUATO **12.481 verifiche della sicurezza** NEI CANTIERI (+11% rispetto al 2018)



ACEA SENSIBILIZZA LE DITTE APPALTATRICI IN TEMA DI **salute e sicurezza**: NEL 2019 SVOLTI 18 INCONTRI E coinvolte **oltre 150 persone**

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2019, i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,94 miliardi di euro** (+0,9% sul 2018). Tale variazione deriva dagli effetti di dinamiche di segno opposto, tra cui, da una parte, l'incremento dei costi portato dalla variazione del perimetro di consolidamento e, dall'altra parte, la riduzione dei costi per acquisto dei titoli di efficienza energetica, per godimento di beni di terzi e per sopravvenienze passive. Si segnala, infine, che tra gli oneri di gestione figurava lo scorso anno anche l'iscrizione della sanzione amministrativa comminata dall'AGCM, poi annullata da parte del TAR.

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori relativi alle Società del Gruppo oggetto di rendicontazione⁷⁵ sono gestiti dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della Capogruppo e, nel 2019, hanno registrato un valore di circa **1,2 miliardi di euro**.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

Acquisti e Logistica definisce politiche e indirizzi e gestisce, in service, gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori richiesti dalle Funzioni/Società del Gruppo, in modo centralizzato, efficace ed efficiente. A tal fine **valorizza le competenze tecniche dei buyer**, coglie le **istanze dei "clienti interni"** (Funzioni/Società del Gruppo) e sviluppa una **relazione trasparente con i fornitori**.

La Funzione si occupa anche della gestione centralizzata di materiali, logistica e magazzini del Gruppo, coordinando l'**operatività del deposito centrale e di quelli territoriali** a servizio delle principali Società operative. Nel 2019 è andato avanti il progetto di ampliamento del **Polo Logistico di S. Palomba**, dove, grazie all'annessione di 9.000 mq di terreno, **è in corso di realizzazione un nuovo capannone** che **aumenterà la capienza di stoccaggio di ulteriori 5.000 mq a terra e 2.000 posti pallet a scaffale** ed ospiterà **nuovi laboratori di collaudo** delle Società Areti ed Elabiori.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il **Codice Etico Acea** richiama i principi di riferimento⁷⁶ cui devono ispirarsi le **relazioni tra Acea**, in qualità di stazione appaltante, e i **suoi fornitori**: imprese appaltatrici e subappaltatrici:

- rispetto di **regole e procedure**, inclusi processi di due diligence volti a valutare eventuali **rischi di corruzione**;
- principi di **trasparenza e tutela della concorrenza**;
- principi di **buonafede, lealtà, correttezza professionale**;
- **valorizzazione di aspetti etici e di sostenibilità**, quali il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico.

I fornitori rilasciano una **dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico**, allegata ai documenti prodotti **per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**; in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle di accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione**.

Per individuare i propri fornitori Acea ricorre prevalentemente alla gara⁷⁷, adottando criteri di trasparenza: nel corso del 2019, **l'81% del totale approvvigionato è stato affidato tramite procedura di gara**, in linea con il 2018.

La Funzione Acquisti e Logistica, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, pubblica sul sito web⁷⁸ **la documentazione relativa agli acquisti** regolamentati dal Codice dei contratti pubblici⁷⁹.

Gli operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto accedono senza oneri al portale dei Sistemi di qualificazione e a quello per **l'espletamento delle gare online**, nell'Area "Fornitori" del sito web aziendale. Il **portale telematico** riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica di documentazione a corredo e dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

⁷⁵ Ad eccezione delle Società Gesesa e Gori, non gestite a livello centralizzato. Si tenga presente che il valore dell'ordinato 2019 delle due Società ammonta, complessivamente, a 87 milioni di euro (75 milioni Gori e 12 Gesesa), che vanno a sommarsi ai circa 1,2 miliardi di euro indicati nel testo.

⁷⁶ Il **Codice Etico Acea**, aggiornato nel 2018 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione, è condiviso nella Intranet aziendale con tutti i collaboratori ed è disponibile online nel sito www.gruppo.aceai.it, sezione Governance, sub-sezione Corporate Governance. Il Codice dedica in particolare ai fornitori l'articolo 15, oltre a numerosi altri riferimenti nel testo. Particolare attenzione viene prestata alle tutele sociali in contesti a maggior rischio: «*Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile)*» (Codice Etico, art. 15.2).

⁷⁷ Acea indice le procedure di gara per gli approvvigionamenti di lavori, beni e servizi nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. n. 50/2016), con riferimento ai settori ordinari e ai settori speciali dell'acqua e dell'energia. In particolare, per gli appalti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria, Acea applica Regolamenti interni, coerenti con i principi dettati dal Trattato istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza. Infine, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione che si attengono ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità.

⁷⁸ Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. "Legge Anticorruzione" (L. 190/2012).

⁷⁹ Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. **Codice dei Contratti pubblici**.

La Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo **monitora i tempi di pagamento dei fornitori**: nel 2019, per le Società in perimetro, il ritardo medio dei pagamenti effettuati è stato pari a 35 giorni⁸⁰; il medesimo dato, se ponderato alla luce degli im-

porti, scende a circa 18 giorni⁸¹. Tale circostanza si è verificata per circa il 43% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno, mentre la percentuale di **importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 57%**.

LA COLLABORAZIONE TRA LE PARTI PER LA TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

In virtù del Protocollo sugli Appalti Idrici, in essere tra Acea SpA, Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti diversi incontri nell'ambito della Commissione paritetica appositamente istituita. Grazie al confronto collaborativo, le criticità su sicurezza ed organizzazione del lavoro del personale delle Imprese appaltatrici si sono ridotte, a beneficio anche di tracciabilità e trasparenza delle informazioni. Nel corso del 2019, Acea, d'intesa con le Parti, ha rinnovato l'impegno a **promuovere**, da parte delle ditte subentranti nella gestione degli appalti Acea, **la salvaguardia occupazionale dei lavoratori, contra-**

stando forme di lavoro irregolare o non conformi ai CCNL applicati. Nei bandi di gara pubblicati nel 2019 sia **per gli appalti idrici** sia per quelli **del servizio del contact center** elettrico ed idrico, l'**Unità Relazioni Industriali** ha contribuito alla stesura e all'applicazione della **clausola sociale**, per la salvaguardia dei livelli occupazionali in caso di cambio appalto. L'applicazione di tale clausola ha garantito il trasferimento del personale delle ditte uscenti a quelle subentranti, senza ricadute in termini occupazionali. Il **provvedimento a tutela dell'occupazione** è frutto del **confronto** proficuo tra Acea, ditte interessate al cambio appalto ed OO.SS. del settore di riferimento.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2019

Il contenzioso⁸² tra l'azienda e i fornitori riguarda, principalmente, contestazioni per il mancato pagamento di fatture e giudizi in materia di gestione di contratti di appalto.

Con riferimento al **mancato pagamento di fatture** per forniture di beni, servizi e lavori, si registra una diminuzione del numero di contenziosi insorti: **22 nel 2019** (erano stati 29 nel 2018). Si tratta in genere di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale, e trovano rapida soluzione in via transattiva; **6 casi**, infatti, risultano **già definiti** nel corso dello stesso 2019.

Per il restante contenzioso in materia di **contratti di appalto**, relativo soprattutto ad iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni, nel 2019 risultano instau-

rati **20 giudizi**, con un aumento delle vertenze (13 casi nel 2018). Si segnala, inoltre, che sono stati instaurati **23 contenziosi di natura amministrativa** (6 l'anno precedente) in materia di **gare di appalto**, di cui 3 già definiti.

Al 31 dicembre 2019 si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) **pari a 112**, in aumento rispetto al dato 2018, ove i contenziosi erano stati 86, ancorché il perimetro di rendicontazione fosse minore. In dettaglio, si tratta di 19 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni; 70 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria – che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni – e 23 relativi al mancato pagamento fatture.

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2019, le Società del Gruppo oggetto d'analisi, hanno **stipulato oltre 2.800 contratti** con più di **1.400 fornitori**, dato in crescita di circa il 27% rispetto al 2018 (si veda tabella n. 35).

Quale requisito di partecipazione, per il **100% delle gare di affidamento lavori** e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, Acea richiede la certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001; inoltre, **per 11 categorie merceologiche relative all'acquisto di beni o servizi** (su 30 categorie merceologiche compatibili) sono stati **definiti criteri di sostenibilità** applicabili in sede di gara. Nel 2019, tali criteri sono stati inseriti nel 71% delle gare d'appalto potenzialmente idonee (22 su 31), aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Anche per alcuni appalti relativi **all'affidamento di lavori idrici, elettrici e civili**, aggiudicati col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono stati inseriti **criteri premianti** circa l'utilizzo di **automezzi ecologici**, la **formazione aggiuntiva delle maestranze in ambito sicurezza**, il possesso di **certificazioni** (ove non già requisiti di partecipazione) in ambito **ambiente/sicurezza/efficienza energetica**.

Con attenzione ai criteri "green" nelle pratiche di approvvigionamento, Acea inserisce nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premiali, i riferimenti normativi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare⁸³. In particolare, nel 2019, **Acea ha applicato i CAM** nelle gare relative a: **tablet per il personale operativo sul campo; pc per le postazioni di lavoro e cartucce per stampanti**, ampliando, in tal modo, le categorie merceologiche già coperte dai CAM in caso di gara (come carta, arredi per ufficio, illuminazione pubblica – fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED –, indumenti da lavoro, pulizie per edifici, manutenzioni aree verdi, veicoli) ed arrivando a 9 CAM applicati sui 10 complessivamente applicabili alle tipologie di approvvigionamento del Gruppo.

Per quanto concerne **altre categorie merceologiche non coperte dai Decreti Ministeriali**, Acea valuta di applicare, ove possibile, il medesimo approccio dei CAM, ad esempio, a seguito della condivisione con le Società maggiormente coinvolte, per il **materiale da laboratorio**.

⁸⁰ Il calcolo del dato è frutto della media semplice della differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento.

⁸¹ Il calcolo del dato è frutto della media della differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento ponderata sull'importo delle fatture.

⁸² Si segnala che i dati 2019 riguardano tutte le Società in perimetro DNF (incluse Gesesa e Gori), pertanto le variazioni registrate sono state in parte influenzate da tale ampliamento di perimetro.

⁸³ Dal sito www.minambiente.it: «Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. (...) La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili».

ANALISI DELL'ORDINATO E DELLA CATENA DI FORNITURA

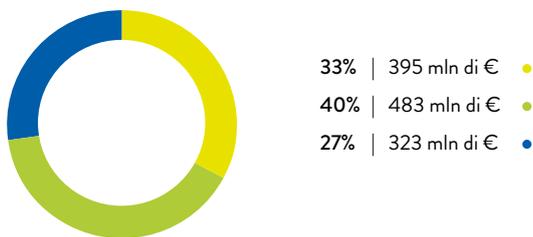
PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati esposti nel paragrafo in modo aggregato sono gestiti a livello centralizzato e riguardano tutte le Società ricomprese nel perimetro – si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* – ad eccezione di Gesesa e Gori, i cui dati, ove disponibili, sono esposti in modo non aggregato. Ciò garantisce la piena comparabilità con i dati dell'anno precedente.

Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, per le Società incluse nella rendicontazione – ad eccezione di Gesesa e Gori⁸⁴ –, sono stati gestiti a livello centralizzato. I **contratti aggiudicati nell'anno** hanno avuto un **controvalore economico complessivo**, come inizial-

mente accennato, pari a circa **1,2 miliardi di euro**⁸⁵, il **23% in più** rispetto ai 974 milioni dell'anno precedente. L'aumento degli importi, in valore assoluto, si registra per le voci beni e servizi mentre si contrae, rispetto al 2018, la voce lavori (si veda la tabella n. 34).

GRAFICO N. 29 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2019)



NB I valori sono arrotondati.

Analizzando il **valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business** – Infrastrutture energetiche (generazione e reti), Commerciale e trading (vendita e call center), Idrico (entro cui è stata considerata anche Acea Elabori, per i servizi svolti al settore), Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – **le maggiori variazioni**, rispetto all'an-

no precedente, si registrano per il **comparto Idrico (+49%)**, da correlare in particolare all'aumento dell'ordinato "lavori", e per **Commerciale & Trading (+150%)**, per l'ordinato "beni e servizi". Il **maggior peso percentuale sul totale ordinato** è determinato dai comparti **Idrico (38%)** e **Infrastrutture energetiche (32%)** (si veda il grafico n. 30 e la tabella n. 34).

GRAFICO N. 30 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2018-2019)



NB I valori sono arrotondati. Il comparto **Infrastrutture energetiche** include le società: Areti, Acea Produzione ed Ecogena. Nel **Commerciale e trading** sono ricomprese: Acea Energia e Acea8cento. Il comparto **Idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Elabori (quest'ultima, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, è stata accorpata all'area Idrico, così come nel 2018, per i servizi che svolge al settore; il valore dell'ordinato di Acea Elabori è stato pari nel 2018 a 14 milioni di euro e nel 2019 a circa 19 milioni di euro). L'area **Ambiente** include: Acea Ambiente e Aquaser. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

⁸⁴ I dati relativi agli approvvigionamenti delle società operative in ambito idrico Gori e Gesesa, gestiti in forma autonoma dalle Società, non sono presenti nell'analisi dei dati aggregati, bensì riportati, più avanti, nel capitolo.

⁸⁵ L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di Commodities, gli ordini a Regolarizzazione e gli Intercompany.

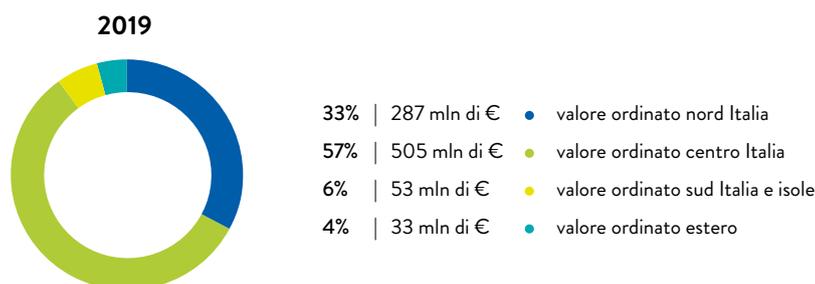
Le Società del Gruppo, ricomprese nel perimetro, hanno espresso nell'anno fabbisogni pari a **2.843 Ordini di Acquisto**, circa il 30% in più rispetto al dato dello scorso anno (2.195 Ordini) e coinvolto **1.462 fornitori** (1.151 nel 2018). Oltre l'89% degli Ordini di Acquisto per beni e servizi ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di lavori** hanno assorbito oltre il **49%** del valore totale dei lavori appaltati, mentre i **primi dieci fornitori di beni e di servizi**, rispettivamente, circa il **62%** e il **36%** dei relativi valori totali ordinati (si veda la tabella n. 35).

L'incremento del numero complessivo dei fornitori del 2019 – **oltre 300 fornitori in più** rispetto al 2018 – è avvenuto in maniera

proporzionale a livello geografico, sia per macroregioni sia rispetto al focus sul Lazio. La **distribuzione geografica dei fornitori** risulta, pertanto, **in linea con gli anni precedenti**, con circa il **90% concentrato nelle macro aree centro e nord Italia**, e l'**incidenza di fornitori del Lazio rimane consistente** e pari al **45% del totale** (lo stesso dato del 2018, si veda la tabella n. 35).

Le variazioni più significative riguardo la **distribuzione geografica del valore dell'ordinato tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sugli importi totali (878 milioni per beni e servizi e 323 milioni per lavori), si registrano come **contrazioni per l'area nord** ed **incrementi per l'area centro Italia** sia per la voce "beni e servizi" sia per i lavori. Nell'anno, circa il 44% del valore "beni e servizi" e **circa il 75% del valore "lavori"** si è concentrato **nel Lazio** (tabella n. 35).

GRAFICO N. 31 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2019)



NB I valori sono arrotondati.

GRAFICO N. 32 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2019)



NB I valori sono arrotondati (la voce "estero" nel 2019 è pari a 0).

Le Società Gori e Gesesa, operative in ambito idrico in Campania, hanno gestito l'ordinato dell'anno in modo autonomo, pertanto i dati, in questa sede, non vengono presentati in forma aggregata. In particolare, **il valore dell'ordinato 2019 di Gori è stato pari, complessivamente a circa 75 milioni di euro** (6 milioni per approvvigionamento di beni, 66 di servizi e 3 di lavori), per un totale di **1.068 Ordini di acquisto gestiti**. Per quanto riguarda **Gesesa**, l'ordinato 2019 è stato di circa **12 milioni di euro** (5 milioni per beni, 2 per servizi e 5 per lavori), in aumento di circa il 50%

rispetto all'anno precedente (8 milioni di euro nel 2018), per un totale di **756 Ordini di acquisto gestiti**. L'ordinato complessivo di Gesesa ha interessato **186 fornitori, oltre il 70%** dei quali è concentrato **nell'area sud Italia e isole**, mentre l'1% all'estero, il 14% in centro Italia e il 15% in nord Italia. Tale concentrazione, effetto di una naturale vicinanza dell'operatività al territorio, si riflette anche nella **distribuzione percentuale degli importi** di beni e servizi e di lavori, anch'essi focalizzati nell'area sud Italia e isole, rispettivamente per circa il 66% e circa il 78%.

TABELLA N. 34 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2017-2019)

	u. m.	2017	2018	2019	Δ % 2019/2018
VALORE APPALTI					
beni	mln. €	137	267	395	48%
servizi	mln. €	304	333	483	45%
lavori	mln. €	153	374	323	-14%
totale	mln. €	594	974	1.201	23%

TABELLA N. 34 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2017-2019) (segue)

	u. m.	2017	2018	2019	Δ % 2019/2018
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO					
beni	%	23	28	33	18%
servizi	%	51	34	40	18%
lavori	%	26	38	27	-29%
VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS					
Infrastrutture energetiche	mln. €	169	368	380	3%
Commerciale e trading	mln. €	41	38	94	147%
Ildrico	mln. €	136	307	458	49%
Ambiente	mln. €	110	112	103	-8%
Corporate	mln. €	138	149	166	11%
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI					
OdA per beni, servizi e lavori	n.	2.073	2.195	2.843	30%

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. Non sono inclusi i dati di Gori e Gesesa, che, ove disponibili, sono presentati nel testo. La società Acea Elabori, organizzativa-mente entro l'area Ingegneria e servizi, in tabella è stata accorpata all'area Ildrico per i servizi che svolge al settore.

TABELLA N. 35 – L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2017-2019)

	u. m.	2017	peso % sul totale/anno	2018	peso % sul totale/anno	2019	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO							
fornitori nord Italia	n.	356	33%	385	34%	484	33%
fornitori centro Italia	n.	620	58%	657	57%	836	57%
<i>fornitori Lazio</i>	n.	489	46%	518	45%	654	45%
fornitori sud Italia e isole	n.	74	7%	84	7%	110	8%
fornitori estero	n.	19	2%	25	2%	32	2%
totale fornitori	n.	1.069	100%	1.151	100%	1.462	100%
TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)							
TOP 10 fornitori beni	mln. €	52	38% (su importo tot. beni 2017)	97	36% (su importo tot. beni 2018)	244	62% (su importo tot. beni 2019)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	129	42% (su importo tot. servizi 2017)	105	32% (su importo tot. servizi 2018)	175	36% (su importo tot. servizi 2019)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	65	42% (su importo tot. lavori 2017)	248	66% (su importo tot. lavori 2018)	160	49% (su importo tot. lavori 2019)
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	213	48%	297	49%	287	33%
valore ordinato centro Italia	mln. €	198	45%	251	42%	505	57%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	160	36%	191	32%	385	44%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	22	5%	39	7%	53	6%
valore ordinato estero	mln. €	8	2%	13	2%	33	4%
totale ordinato per beni e servizi	mln. €	441	100%	600	100%	878	100%
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	37	24%	78	21%	49	15%
valore ordinato centro Italia	mln. €	99	65%	279	75%	249	77%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	90	59%	120	32%	242	75%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	12	8%	16	4%	25	8%
valore ordinato estero	mln. €	5	3%	1	0%	0	0%
totale ordinato per lavori	mln. €	153	100%	374	100%	323	100%

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. Non sono inclusi i dati di Gori e Gesesa, che, ove disponibili, sono presentati nel testo. La collocazione geografica "nord Italia" include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il "centro Italia" Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; "sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna. La collocazione geografica "estero", attiva nel 2019 solo per la voce "beni e servizi", include fornitori che hanno prevalentemente sede europea.

LA SOSTENIBILITÀ NELLA SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI: DALLA QUALIFICA AGLI APPALTI IN CORSO

In Acea sono attivi vari **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento.

L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**:

- coordina i gruppi di lavoro per l'identificazione dei **requisiti di qualifica**;
- redige i **Regolamenti di qualificazione**;
- istituisce i **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo⁸⁶ e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

L'albero merceologico, condiviso tra le Società del Gruppo, ha incluso, nell'anno, **498 gruppi merce** ed al 31 dicembre 2019 sono stati gestiti dall'Unità preposta **133 Albi/Sistemi di qualificazione**.

Acea mette a disposizione delle imprese interessate un **portale per la qualificazione**, integrato con l'anagrafica fornitori, **accessibile dal sito istituzionale** (www.gruppo.acea.it, sezione Fornitori). Le imprese inseriscono **direttamente online** le **richieste d'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** relative ai gruppi merce di interesse e l'Unità preposta le istruisce, **verificando il possesso dei requisiti e gestendo le comunicazioni al fornitore**. Nel 2019 sono state **evase, complessivamente, 700 richieste di iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** (+8% rispetto alle 646 richieste del 2018), per un totale di **564 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

- **311** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione "lavori";
- **389** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione/Albi fornitori di "beni e servizi".

I **requisiti di qualifica richiesti** sono "standard" – tra i quali i **requisiti di ordine morale previsti dalla normativa** di settore – e "specifici", vale a dire studiati con riferimento al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.

Tra i requisiti specifici, **Acea richiede ai suoi potenziali fornitori**, in alcuni casi, il possesso di **particolari Autorizzazioni e/o certificazioni**:

- **Certificazione UNI EN ISO 9001** (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e per quasi tutti i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- **Certificazione UNI EN ISO 14001** (per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione relativi ai Rifiuti speciali non pericolosi, ai Servizi di pulizia, al Servizio di vigilanza armata e portierato/reception);
- **Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali** o dell'auto-ricorrenza alla gestione di un impianto dedicato al recupero/

smaltimento dei rifiuti (per l'iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione rifiuti);

- **Certificazione OHSAS 18001/UNI ISO 45001** (per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione UNI EN 15838:2010** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Call Center e Back Office");
- **Certificazione SA8000** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Servizi di pulizia");
- **Certificazione UNI 10891** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Servizio di vigilanza armata e portierato/reception").

Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione di rilievo comunitario, infine, **le imprese che intendono qualificarsi devono dare disponibilità a ricevere un'eventuale verifica ispettiva presso le sedi amministrative**, finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione, e **presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei Sistemi di gestione attivi.

La **valutazione dei fornitori** prevede **varie tipologie di controlli** che si attivano a seconda dell'Albo di appartenenza e del diverso "status" che il fornitore acquisisce rispetto ad Acea:

- **in fase di qualifica**,
- **qualificato**,
- **qualificato con appalto in corso**.

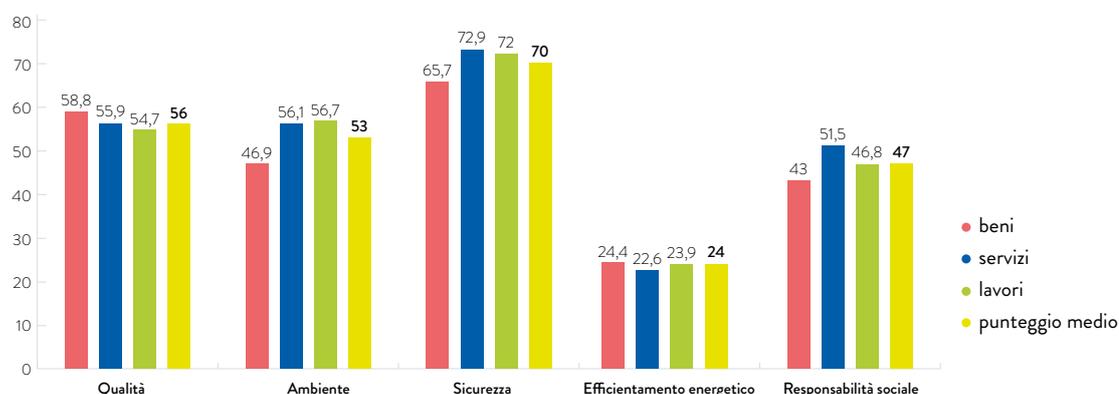
In fase di qualifica, vale a dire **per potersi iscrivere ai Sistemi di qualificazione** afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori – che, per il 2019, erano **100 sui 133 Albi/Sistemi di qualificazione complessivi** –, i fornitori devono compilare, sulla piattaforma di Vendor Management, un **questionario di autovalutazione**, differenziato per beni, servizi o lavori, sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale, considerati **aspetti rilevanti per la sostenibilità**.

Nel 2019:

- **345 fornitori hanno compilato il questionario di autovalutazione** (197 per beni e servizi e 148 per lavori): **il 32% in più** rispetto ai 261 del 2018;
- essi rappresentano **oltre l'87% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 396).

Acea **ha potuto elaborare i dati** dei questionari di autovalutazione compilati online a partire da maggio 2019 (228 questionari) per beni, servizi e lavori, **ottenendo un punteggio medio⁸⁷ dei fornitori** (scala 0-100) **per ciascun ambito valutato** (si veda grafico n. 33).

GRAFICO N. 33 – PUNTEGGIO MEDIO DEI FORNITORI ACEA PER AMBITO DI AUTOVALUTAZIONE (2019)



NB I dati riguardano 228 questionari di autovalutazione compilati online.

⁸⁶ Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

⁸⁷ Il punteggio medio di ciascun ambito è risultante dalla media dei tre punteggi relativi all'analisi dei questionari per beni, servizi e lavori.

Al di là dei questionari di autovalutazione compilati dai fornitori in fase di iscrizione ai Sistemi di qualifica, nel 2019, **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sostenibilità, ha somministrato ad un panel di **117 fornitori** del Gruppo (erano 114 nel 2018) un **questionario di approfondimento** volto a rilevare l'impegno su **temi ambientali e sociali**, al quale **hanno risposto 40 imprese** (sugli aspetti ambientali) e **32 imprese su quelli sociali**: 21 per i beni e servizi e 11 per i lavori.

Con riferimento ai **temi sociali**, dall'analisi dei dati emerge che: il **72% delle imprese** che hanno compilato il questionario **adotta strumenti per la promozione di comportamenti etici e a favore dell'integrità**, tra cui il Codice etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo

ai sensi del D. Lgs. n. 231/01; rispetto alla **tutela del lavoro**, il **91% del personale** delle aziende fornitrici è **impiegato con contratti a tempo indeterminato** ed il 53% delle aziende si è dotata di rappresentanze sindacali; per ciò che concerne la **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro**, il **75%** dei fornitori rispondenti **ha adottato Sistemi di gestione dedicati**, il **78%** ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza a più del 50% del personale e l'**81%** non ha registrato casi di infortunio.

Gli esiti della rilevazione sui dati ambientali, come le consistenze dei consumi energetici, sono illustrati nella sezione **Le relazioni con l'ambiente**, a cui si rinvia.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, volto a verificare, in sede, l'**effettiva applicazione** dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli **altri ambiti rilevanti per la sostenibilità**.

Le **attività di verifica** sono state eseguite da **auditor interni qualificati** di Acea SpA, appartenenti all'**Unità Sistemi Integrati di Certificazione**. Le **40 verifiche** effettuate nel 2019, sulla base di **check list di conformità** ai requisiti valutati e fasce di valutazione definite (Eccellente - Ottimo - Buono - Discreto - Sufficiente - Mediocre - Critico - Inadeguato), hanno prodotto le seguenti valutazioni: 2 Ottimi, 9 Buoni, 5 Discreti, 11 Sufficienti, 9 Mediocri, 4 Critici. **A ciascun fornitore** è stato **inviato un feedback**, con l'indicazione della fascia di valutazione conseguita e un **report sintetico** su punti di forza e ambiti di miglioramento. Ove necessario, è stata inviata una scheda dei **rilievi più significativi**, con richiesta di indicare le cause delle non conformità e proporre idonee azioni correttive.

Dai risultati delle verifiche emerge un **rating globale al di sopra della sufficienza**. Gli ambiti con il **maggior livello di conformità** sono risultati:

- **Sicurezza e Qualità**, per i quali **circa il 70% dei fornitori verificati** ha ricevuto una valutazione **uguale o superiore a "buono"**;
- **Ambiente**, con oltre il **50%** dei fornitori verificati valutati **tra buono ed eccellente**, sebbene in quest'ambito si rilevino margini di miglioramento sulla "gestione dei rifiuti";
- **Responsabilità sociale**, con oltre il **20%** dei fornitori valutati da **"buono" in su** (erano il 10% nel 2018).

È inoltre continuata la collaborazione **al gruppo di lavoro denominato TenP**, in seno al **Global Compact Network Italia**, volta a sensibilizzare la catena di fornitura anche mediante i desktop Audit e la formazione dei fornitori sui temi di sostenibilità.

In **Areti**, la valutazione dei fornitori avviene utilizzando, per i lavori in area energia, il **modello di vendor rating**. Il framework, incentrato su **142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente**, prevede **ispezioni in cantiere**, l'elaborazione di **classifiche di merito** basate sulla reputazione degli appaltatori e la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell'appaltatore. Nell'anno, **27 cantieri sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza**, a fronte di un totale di **1.981 visite effettuate**. L'**indice reputazionale medio** rilevato nel 2019, **pari a 98,74**, in costante incremento (era 98,29 nel 2018), conferma il buon livello di affidabilità degli operatori.

SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DI FORNITURA: SENSIBILIZZAZIONE E ATTIVITÀ DI VERIFICA

L'**Unità Sicurezza sul lavoro della Capogruppo** ha dedicato particolare impegno alla **sensibilizzazione delle ditte appaltatrici sul tema della sicurezza**, organizzando **10 incontri** con i Rappresentanti legali, i Direttori tecnici e i Responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) delle **imprese appaltatrici** contrattualizzate da Acea SpA, con il **coinvolgimento complessivo di 40 persone**. Durante gli incontri è stata ribadita l'importanza della **prevenzione del fenomeno infortunistico**, concetto fondamentale per la tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, l'**Unità Sicurezza sul lavoro** ha realizzato, nel luglio 2019, il **workshop Leadership in Health & Safety**, con la **partecipazione di 30 persone delle ditte appaltatrici**; un'occasione di confronto con cui Acea ha voluto sottolineare come l'**impegno personale** di ciascun lavoratore sul tema, esercitato nello svolgimento delle normali attività, **contribuisca in modo determinante a far evolvere, rafforzare e diffondere la cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro**. Nel corso dell'incontro è stato anche proiettato il filmato **The Safer the Better**, realizzato dalla Fondazione LIHS di Saipem SpA, preceduto da un videomessaggio dell'Amministratore Delegato di Acea SpA.

Anche altre Società del Gruppo si sono fatte parte attiva sul tema salute e sicurezza lungo la catena di fornitura, in particolare: **Acea Ato 2** ha organizzato nell'anno **7 incontri** per sensibilizzare i fornitori sulla policy aziendale in ambito salute e sicurezza; gli incontri, svolti presso le sedi degli appaltatori e le sedi aziendali, hanno coinvolto circa **82 persone**, per complessive 421 ore erogate. **Acea Ato 5**, per agevolare le maestranze delle imprese appaltatrici nell'apprendimento di informazioni sulle tipologie di rischio degli impianti gestiti, sta provvedendo alla realizzazione di **opuscoli informativi relativi alla sicurezza in varie lingue**. Nel 2019, dopo aver **acquisito i dati circa la popolazione di lavoratori stranieri** presenti nelle ditte contrattualizzate, sono stati definiti i contenuti degli opuscoli. La Società ha inoltre intenzione di coinvolgere maggiormente il personale delle stesse ditte, istituendo un "Safety Award" di cui ha già definito il regolamento. **Gesesa ha organizzato un incontro con gli appaltatori** avente oggetto la **valutazione dei rischi presenti su cantieri mobili**, con particolare attenzione ai lavori di scavo, movimento terra, lavoro in quota e in spazi confinati, ed ha conseguentemente aggiornato l'analisi dei rischi. Al fine di **promuovere la cultura della prevenzione**, Gesesa ha inoltre richiesto ai responsabili tecnici delle ditte appaltatrici di dare comunicazione alla Direzione lavori di ogni tipo di **near miss**.

Oltre gli Audit sull'applicazione dei Sistemi di gestione e le ispezioni basate sul modello di vendor rating, illustrati nel precedente paragrafo, **Acea vigila sulla sicurezza** tramite un'Unità dedicata. **L'Unità Sicu-**

rezza Appalti, in Acea Elabori, infatti, **gestisce la sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo** (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Areti), **assicurando il rispetto degli standard più elevati** e della normativa⁸⁸. A tal fine, svolge:

- il **supporto e l'assistenza al Responsabile dei Lavori** e l'attività generale di Coordinamento della Sicurezza;
- il **Coordinamento della Sicurezza in fase di Progettazione ed in fase di Esecuzione** su cantieri specifici;
- l'**attività di ispezione della sicurezza**, per lavori e servizi che non necessitano di Coordinamento in fase di Esecuzione;
- **servizi accessori** alle attività di ispezione della sicurezza.

Le attività di **verifica della sicurezza in cantiere** sono prevalentemente correlate alle **opere principali** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità⁸⁹.

Le attività sono distinte in lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di Esecuzione (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) e lavori con **ispezioni della sicurezza fatte a campione**. Le attività ispettive, in alcuni appalti, vengono gestite con sistemi informatici, per facilitare l'operatività della struttura organizzativa. Il modello di gestione adottato, infatti, garantisce supporto tempestivo alle verifiche tecnico-professionali di appaltatori, subappaltatori e lavoratori autonomi; rende **più efficienti i controlli in cantiere**, assegnando agli ispettori della sicurezza **gli ordini di lavoro da verificare sulla base di un "rating" superiore ad una certa soglia**; consente di ingaggiare, in tutti i casi richiesti, un Coordinatore della Sicurezza in fase di esecuzione o di progettazione.

Per gli interventi dell'anno sono stati impiegati:

- **19 Coordinatori della Sicurezza** in fase di Esecuzione e Progettazione, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **18 Ispettori della Sicurezza**, che hanno valutato e verificato lo standard di sicurezza con ispezioni a campione;
- **7 Pianificatori**, che hanno seguito la pianificazione e il dispatching dell'attività ispettiva della sicurezza sui cantieri delle Imprese esecutrici;
- **11 risorse del Supporto Tecnico**, che hanno gestito l'attività di verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle Imprese impiegate negli appalti.

L'Unità Sicurezza Appalti nel 2019:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 360 imprese** (49% appaltatrici e 51% tra subappaltatrici e "noli a caldo"⁹⁰), circa **il 60% in più** rispetto al dato 2018 (226 imprese);
- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 202 incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione per 23 incarichi**;
- ha **effettuato 12.481 ispezioni della sicurezza⁹¹ in cantiere** (+11% rispetto alle 11.270 del 2018), confermando la tendenza all'aumento registrata negli ultimi anni.

A valle delle **verifiche di compliance normativa in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro**, svolte nel corso delle oltre 12.400 visite ispettive, sono state **rilevate complessivamente 1.741 non conformità⁹²** (1.141 "di lieve entità", 367 di "media entità" e 233 rientranti nella categoria "grave entità").

Anche l'Unità Sicurezza Appalti contribuisce alla **sensibilizzazione delle Imprese appaltatrici sul tema della sicurezza in cantiere**: prima dell'inizio delle attività, incontra i Datori di lavoro delle ditte **informandoli sugli standard adottati** e richiedendo i documenti propedeutici all'ottenimento dell'idoneità della verifica tecnico-professionale e, durante lo svolgimento dell'appalto, **corregge eventuali comportamenti in contrasto con le normative vigenti** e approfondisce problematiche specifiche emerse nel corso dei lavori. **In fase di verifica** sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, inoltre, l'Unità Sicurezza Appalti **si accerta che il Datore di lavoro abbia erogato la formazione base** in materia di sicurezza e, se applicabile, quella **specificata**.

Gesesa ha autonomamente **svolto 21 verifiche in cantiere presso ditte appaltatrici** volte alla vigilanza del rispetto delle norme in materia di sicurezza, ad accertare la presenza dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed il loro corretto utilizzo. Con l'occasione è stato valutato il rispetto del D. Lgs. n. 81/08 nell'ambito prevenzione e protezione dei lavoratori in appalto verificando la presenza e la validità degli attestati inerenti l'avvenuta formazione circa il rischio base dei lavoratori, i preposti e le figure addette alle emergenze.

Nonostante l'attenzione al tema, da parte di tutte le Società del Gruppo, contribuisca a contenere il fenomeno infortunistico, nel corso dell'anno, nell'ambito delle attività affidate dalle Società in perimetro⁹³ ad imprese appaltatrici, **si sono verificati**, complessivamente, **40 infortuni, in aumento** rispetto al dato 2018 (pari a 33 infortuni). Cresce anche la "gravità" degli infortuni stessi dai 439 giorni di assenza del 2018 ai 703 del 2019; tuttavia **nessuno degli infortuni ha avuto una prognosi iniziale superiore a 40 giorni**.

IL COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI ANCHE SU ALTRI TEMI SENSIBILI

Alcune Società del Gruppo svolgono attività di coinvolgimento e sensibilizzazione dei fornitori anche su altri aspetti, quali l'evoluzione tecnologica e gli orientamenti del Gruppo, affinché ci siano costante allineamento ed adeguata formazione dei partner che operano per conto dell'azienda.

Nel 2019, **Areti** ha **formato il personale delle ditte appaltatrici** su: "sostituzione massiva gruppi di misura" e "gestione utenza - utilizzo tablet per cambio misuratori". Agli incontri hanno partecipato **69 persone** per un totale di **378 ore di formazione**, svolte con il contributo di **8 docenti interni**. Areti ha organizzato anche **un incontro con le imprese appaltatrici - 32 partecipanti per 96 ore di informazione - sul Piano di Sostenibilità Acea**, finalizzato ad allineare i fornitori su orientamenti ed iniziative aziendali sui temi di sostenibilità, sicurezza sul lavoro, enterprise risk management, gestione degli appalti ed innovazioni tecnologiche.

Acea Energia, infine, monitora la **qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business" e, secondo quanto previsto dal Mandato di agenzia, **forma gli incaricati**, che operano in nome e per conto di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate** (si veda, su questo aspetto, anche il capitolo *Clienti*). Nel 2019, Acea Energia ha erogato **un programma formativo a 911 venditori**, per un totale di **73 giornate** corrispondenti a **428 ore di formazione**.

⁸⁸ D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

⁸⁹ Quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.

⁹⁰ Il "nolo a caldo" è un contratto che ha per oggetto il noleggio di un'attrezzatura di lavoro e la prestazione lavorativa di un operatore specializzato, indispensabile per la conduzione/utilizzo dell'attrezzatura stessa.

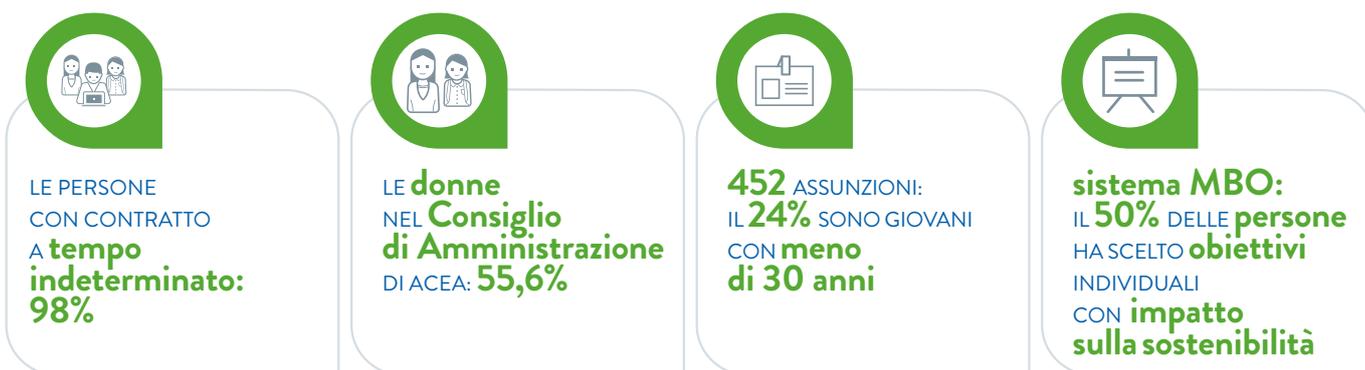
⁹¹ Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori".

⁹² Gli esiti delle visite ispettive, per gli appalti principali, come previsto dalla documentazione contrattuale, vengono verbalizzati secondo quattro categorie: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corretta sul posto), di media e di grave entità. Alle non conformità sono associate azioni correttive e penalità, applicate dalla Società appaltante in base a quanto previsto dalla documentazione di gara, e, in particolare, l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni.

⁹³ Il dato infortuni lungo la catena di fornitura include tutte le Società in perimetro DNF.

PERSONALE

IL PERSONALE DI ACEA



Nel 2019, **5.716 persone** compongono l'organico delle Società in perimetro di rendicontazione⁹⁴, esteso anche a Gori.

TABELLA N. 36 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2017-2019)

AREA DI BUSINESS	2017 (n. dipendenti)	2018 (n. dipendenti)	2019 (n. dipendenti)
Idrico (*)	2.011	1.978	2.957
Infrastrutture energetiche	1.362	1.379	1.353
Commerciale e trading	437	443	437
Ambiente	288	286	304
Corporate (Acea SpA)	594	656	665
totale	4.692	4.742	5.716

(*) I dati del triennio dell'area Idrico includono Acea Elabori, organizzativamente nell'area Ingegneria e servizi, in considerazione dei servizi svolti al settore (270 persone nel 2017, 237 nel 2018, 262 nel 2019); inoltre, le consistenze 2019 assorbono anche 922 persone di Gori.

Le aree industriali **Idrico** ed **Infrastrutture energetiche** hanno le **maggiori consistenze**, rispettivamente il **52%** ed il **24% del totale**, in coerenza con il peso dei due business sull'operatività del Gruppo.

COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Gestione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service per conto delle Società controllate, la **gestione amministrativa del personale** in esse impiegato, secondo procedure definite. A tal fine, la Funzione si avvale di sistemi informatici (SAP HCM, SIPERT PY, Success Factor), operativi a livello di Gruppo, per la gestione di anagrafiche dipendenti, retribuzioni, piani meritocratici, ecc.

L'incremento dell'organico 2019 - 5.716 persone rispetto alle 4.742 del 2018 - è dovuto principalmente **all'inclusione di Gori nel perimetro di rendicontazione** (con 922 dipendenti). Nella composizione complessiva, si conferma una **marcata presenza maschile, pari al 78% del totale**, in aumento di due punti percentuali rispetto

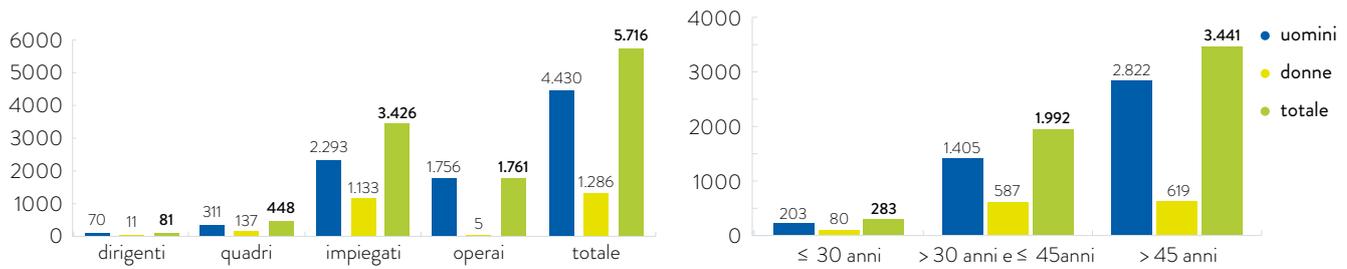
al biennio precedente (76%); il dato riflette la presenza di competenze tecnico-specialistiche ed operative espresse, ad oggi, in Italia prevalentemente dagli uomini.

Nel 2019 i **livelli di inquadramento del personale e l'articolazione per età** sono in linea con gli anni precedenti. La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60%** da **impiegati**, il **31%** da **operai**, l'**8%** da **quadri** e l'**1%** da **dirigenti**; la distribuzione per fasce d'età è caratterizzata per il **60%** dell'organico da persone con **più di 45 anni**, mentre gli appartenenti a fasce d'età più giovani - **tra i 30 e i 45 anni** e **al di sotto dei 30** - rappresentano, rispettivamente, il **35%** e il **5%** dell'organico.

Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma la **tendenza al lieve e costante aumento dei laureati, che salgono al 23% del totale** (22% nel 2018) ed alla **stabilità dei diplomati**, il cui peso percentuale si mantiene attorno al **50%** (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 34 e la tabella n. 37).

⁹⁴ Il perimetro del capitolo illustra i dati delle Società consolidate con metodo integrale atte a rappresentare l'operatività del Gruppo (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*): Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Acea Energia, Acea8cento, Areti, Acea Produzione, Ecogena, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acea Elabori e Gori (ad eccezione del paragrafo *Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione* che non include i dati relativi a quest'ultima Società). L'organico totale, per tutte le Società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 7.576 (era 6.534 nel 2018).

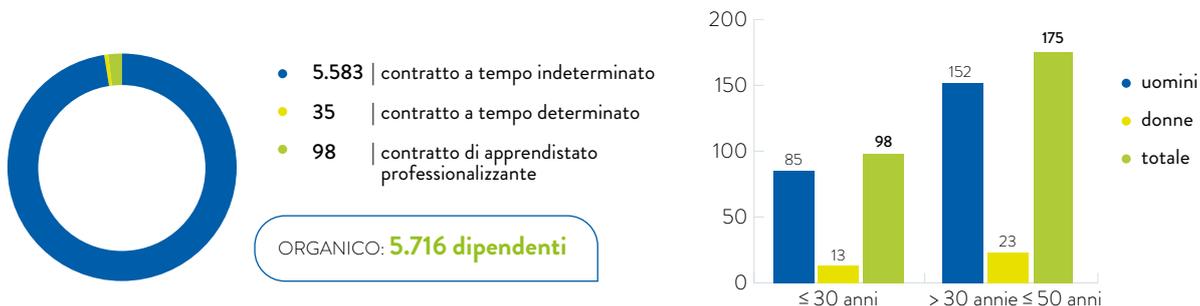
GRAFICO N. 34 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: GENERE, ETÀ E INQUADRAMENTO (2019)



Il **98% dell'organico** – 5.583 persone – è **impiegato con contratto a tempo indeterminato** (era il 97% nel 2018). La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **64%** delle risorse uscite

nell'anno ha prestato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **36% fino a 30 anni** (si vedano grafico n. 35 e tabelle nn. 37 e 39).

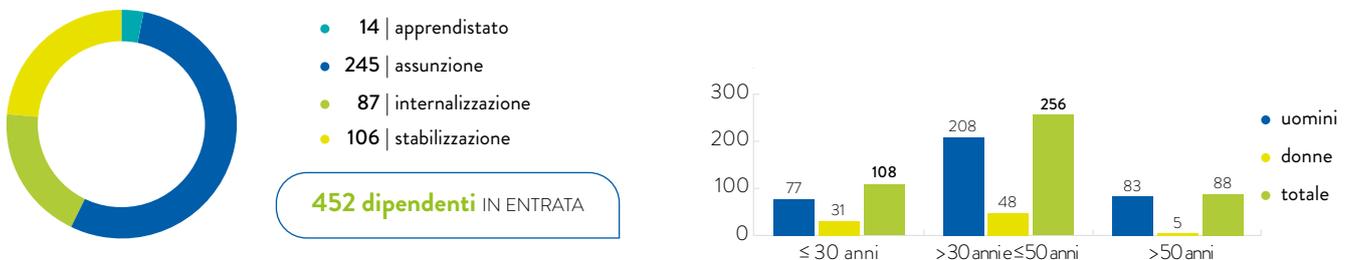
GRAFICO N. 35 – TIPOLOGIE CONTRATTUALI E DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2019)



Gli ingressi nel 2019, per il 90% con contratto a tempo indeterminato, **hanno riguardato 452 persone** (368 uomini e 84 donne): 245 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 106 stabilizzazioni (di cui 30 gio-

vani che hanno svolto stage o tirocini in azienda), 87 internalizzazioni e 14 attivazioni di apprendistato (si vedano grafico n. 36 e tabella n. 39). Il **24% del personale in entrata** ha al massimo **30 anni**.

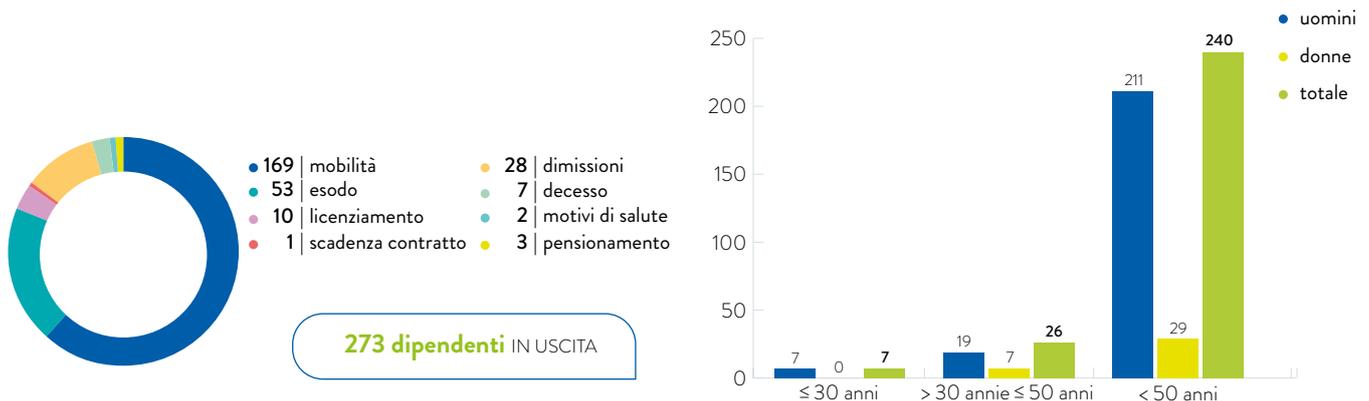
GRAFICO N. 36 – TIPOLOGIE DI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2019)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno sono 273 (237 uomini e 36 donne): 169 in mobilità, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, 53 nei piani di esodo volontario agevolato, con la risoluzione concordata ed

incentivata del contratto di lavoro, 28 dimessi, 10 licenziati ed altri 10 per differenti ragioni (si vedano il grafico n. 37 e tabelle nn. 39 e 40). **L'88% del personale in uscita aveva più di 50 anni**.

GRAFICO N. 37 – TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2019)



Nel 2019 il **tasso di turnover** è pari al **12,7%** (13,7% per gli uomini e 9,3% per le donne), il **tasso di ingresso** si attesta al **7,9%** (8,3% per gli uomini e 6,5% per le donne) e quello di **uscita** è pari al **4,8%** (5,3% per gli uomini e 2,8% per le donne) (si veda la tabella n. 38).

LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Le **donne che lavorano in Acea** aumentano sino a **1.286** (1.154

nel 2018) sebbene scenda al 22% l'incidenza femminile sul totale dell'organico (24% nel 2018).

L'**incidenza delle dirigenti sulla categoria** (11 su 81) **si riduce di circa tre punti percentuali** rispetto al 2018 ed è pari al **14% del totale**, mentre si mantiene **stabile l'incidenza femminile tra i quadri** (137 su 448, pari a circa il 31%) (grafico n. 38). In **contrazione anche la percentuale di laureate sul rispettivo totale** (567 su 1.286), pari al **40%** (44% nel 2018).

GRAFICO N. 38 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2019)



Negli organi di corporate governance delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione, Collegi Sindacali e Organismi di Vigilanza) sono operative **52 donne**, il **33,5% del totale** dei componenti (a parità di perimetro, nel 2018, le donne negli organismi di governo erano 48 pari al 34%).

Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle **donne nel Consiglio di Amministrazione è pari al 55,6%** (5 donne su 9 membri) e nel **Collegio**

Sindacale arriva sino al 66,7% (2 donne su 3 membri), dati al di sopra delle quote imposte dalla normativa (L. n. 120/2011). Si segnala, inoltre, che ciascun Comitato endoconsiliare conta la presenza di uno o più componenti femminili e che la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazione, Etica e Sostenibilità è affidata ad una Consigliera (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

GRAFICO N. 39 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2017-2019)



TABELLA N. 37 – DATI GENERALI SUL PERSONALE (2017-2019)

u.m.	2017			2018			2019 ^(*)		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE									
numero									
dirigenti	66	14	80	60	12	72	70	11	81
quadri	278	123	401	289	127	416	311	137	448
impiegati	1.891	993	2.884	1.897	1.012	2.909	2.293	1.133	3.426
operai	1.324	3	1.327	1.342	3	1.345	1.756	5	1.761
totale	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico			24			24			22
donne dirigenti sul totale dirigenti			18			17			14
donne quadro sul totale quadri			31			31			31
donne laureate sul totale laureati			45			44			43

TABELLA N. 37 – DATI GENERALI SUL PERSONALE (2017-2019) (segue)

u.m.	2017			2018			2019 ^(*)		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE									
numero									
laureati	551	444	995	593	470	1.063	755	567	1.322
diplomati	1.790	536	2.326	1.816	537	2.353	2.275	583	2.858
altri titoli	713	46	759	698	44	742	955	45	1.000
non definito	505	107	612	481	103	584	445	91	536
totale	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
età media aziendale	49	45	48	49	45	48	48	45	48
età media dirigenti	54	51	54	54	52	54	53	51	53
età media quadri	51	49	50	51	49	50	51	49	50
età media impiegati	48	44	47	48	45	47	48	44	47
età media operai	48	50	48	48	51	48	48	48	48
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
anzianità media aziendale	19	15	18	19	15	18	17	15	17
anzianità media dirigenti	19	19	19	17	19	18	17	16	17
anzianità media quadri	21	18	20	21	19	20	20	18	19
anzianità media impiegati	20	15	18	20	15	18	18	14	17
anzianità media operai	17	28	17	17	29	17	15	18	15
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
numero									
personale stabile a tempo indeterminato	3.456	1.071	4.527	3.476	1.105	4.581	4.327	1.256	5.583
<i>(di cui) personale in part-time</i>	27	99	126	25	95	120	26	95	121
personale a tempo determinato	69	58	127	44	33	77	27	8	35
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	34	4	38	68	16	84	76	22	98
totale	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716

(*) Nel 2019 sono inclusi anche i 922 dipendenti di Gori poiché la Società da quest'anno fa parte del perimetro di rendicontazione della DNF.

TABELLA N. 38 – MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2017-2019)

u.m.	2017			2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	59	26	85	97	29	126	337	70	407
a tempo determinato	58	52	110	20	10	30	22	9	31
con contratti di apprendistato professionalizzante	11	1	12	41	11	52	9	5	14
totale	128	79	207	158	50	208	368	84	452
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
mobilità	39	2	41	80	14	94	153	16	169
esodi	10	2	12	7	0	7	46	7	53
pensionamenti	2	0	2	2	1	3	2	1	3
licenziamenti	9	0	9	11	2	13	7	3	10
altri motivi ^(*)	24	9	33	28	13	41	29	9	38
totale	84	13	97	128	30	158	237	36	273

TABELLA N. 38 – MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2017-2019) (segue)

u.m.	2017			2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
%									
tasso di turnover	5,9	8,1	6,5	8,0	6,9	7,7	13,7	9,3	12,7
tasso di ingresso	3,6	6,9	4,4	4,4	4,3	4,4	8,3	6,5	7,9
≤ 30 anni	-	-	1,5	-	-	2,2	1,7	2,4	1,9
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	2,6	-	-	1,9	4,7	3,7	4,5
>50 anni	-	-	0,3	-	-	0,3	1,9	0,4	1,5
tasso di uscita	2,4	1,1	2,1	3,6	2,6	3,3	5,3	2,8	4,8
≤ 30 anni	-	-	0,1	-	-	0,3	0,2	-	0,1
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	0,5	-	-	0,4	0,4	0,5	0,5
>50 anni	-	-	1,5	-	-	2,6	4,8	2,3	4,2

(*) La voce, per il 2019, include: 7 decessi, 28 dimissioni, 2 inabilità, 2 termine di contratto.

(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le Società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale.

TABELLA N. 39 – CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2017-2019)

numero	2017			2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE									
≤ 25 anni e ≤ 30 anni	129	65	194	169	70	239	203	80	283
> 30 anni e ≤ 50 anni	1.744	724	2.468	1.688	704	2.392	2.166	789	2.955
> 50 anni e ≤ 60 anni	1.370	308	1.678	1.387	337	1.724	1.703	374	2.077
> 61 anni	316	36	352	344	43	387	358	43	401
totale	3.559	1.133	4.692	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716
PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	43	26	69	78	25	103	77	31	108
> 30 anni e ≤ 50 anni	74	51	125	67	24	91	208	48	256
> 50 anni	11	2	13	13	1	14	83	5	88
totale	128	79	207	158	50	208	368	84	452
PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	5	2	7	7	6	13	7	0	7
> 30 anni e ≤ 50 anni	18	4	22	14	5	19	19	7	26
> 50 anni	61	7	68	107	19	126	211	29	240
totale	84	13	97	128	30	158	237	36	273
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA									
≤ 30 anni	57	7	64	49	16	55	85	13	98
> 30 anni e ≤ 50 anni	27	6	33	79	14	93	152	23	175
totale	84	13	97	128	30	158	237	36	273

LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

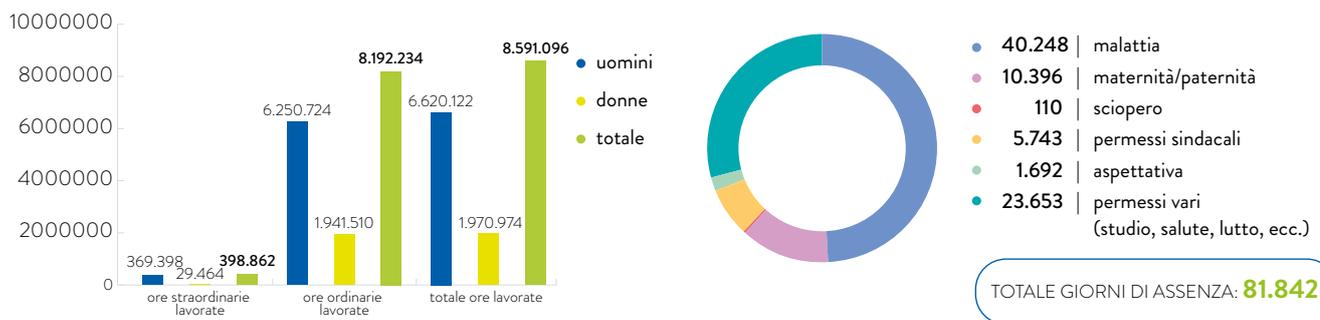
LE ORE LAVORATE IN ACEA

Le ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, escludendo i dirigenti, ammontano a **8.591.096**, di cui il **77% imputabile al personale maschile** (pari a 6.620.122 ore), in ragione della maggiore consistenza di uomini in organico (78% del totale), con attribu-

zione di responsabilità (il 69% dei quadri è composto da uomini). Analizzando le ore straordinarie, l'influenza del genere è ancora più evidente: il **93% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile e solo il 7% alle donne** (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).

I giorni di assenza sono **81.842**, in contrazione dell'**8% rispetto all'anno precedente** (89.167 giorni), determinati, per la maggior parte, da **malattia, permessi** (per motivi di studio, di salute, ecc.), **maternità/paternità** e **motivi sindacali** (si vedano grafico n. 40 e tabella n. 40).

GRAFICO N. 40 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2019)



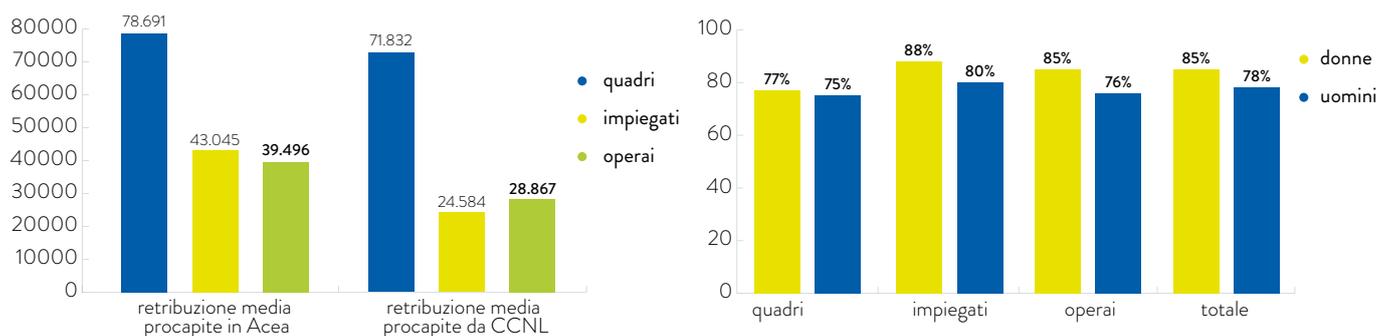
Oltre ai permessi, tra le **forme di flessibilità** applicate in azienda, i dipendenti possono fruire del **part-time**, che nel 2019 ha interessato il **2% del personale**, e dell'**orario fiduciario**, rivolto a **quadri ed impiegati in terza fascia**, finalizzato ad una gestione "personalizzata" dei tempi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni contrattuali. Per i **dipendenti con "orario rigido"** è prevista la **flessibilità in entrata e in uscita** ed, infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi stabiliti. Dallo scorso anno è stato inoltre introdotto, in modo strutturato, lo **smart working**, per **promuovere la conciliazione tra lavoro e vita privata** (vedi anche il paragrafo *Diversità e inclusione*).

LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** dei dipendenti, ad esclusione di dirigenti e top management, sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento. La **politica retributiva** aziendale applica i **principi meritocratici** alle componenti fisse e variabili del compenso.

Nel 2019 la **retribuzione media lorda pro-capite totale** è pari a **45 mila euro** (era 44 nel 2018) ed includendo anche i dirigenti sale a **48 mila euro** (era 47 nel 2018) (si veda tabella n. 40).

GRAFICO N. 41 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2019)



Il rapporto tra lo "stipendio base" e la remunerazione effettiva lorda è pari all'**85% per le donne** e al **78% per gli uomini**: le **attività a maggior compenso** (reperibilità, turni, indennità, straordinari, ecc.), infatti, **sono ricoperte prevalentemente da personale maschile** (ad esempio il lavoro dei tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni di 24 ore).

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

La **previdenza complementare** è una **forma di contribuzione volontaria** finalizzata a generare reddito integrativo alla pensione, che prevede l'investimento nel mercato finanziario, da parte di gestori specializzati, delle quote versate dagli iscritti.

I fondi pensione di riferimento per il personale Acea sono: **Previdai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso** (gestito pariteticamente da Utilitalia e Organizzazioni Sindacali), per il personale non dirigen-

te, cui si applicano i CCNL dei comparti elettrico e gas-acqua. Nel 2019, il **Fondo Pegaso** si è dotato, per la prima volta, di un Piano strategico 2019-2021 che illustra le **linee guida di gestione dell'organismo, inclusi strumenti di misurazione dei fattori EGS** (ambientali, sociali e di governance).

I **dipendenti Acea aderenti al Fondo Pegaso sono 2.818** nell'anno, con un **incremento dell'11%** rispetto al 2018, riconducibile principalmente all'**attivazione del Piano Welfare del Gruppo**. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti, si evidenzia un'**incidenza del 76% di uomini** e del **24% di donne** (si veda tabella n. 40). L'azienda ha versato al Fondo circa 5,4 milioni di euro di TFR e 1,9 milioni di euro di contributo integrativo. Il valore economico impegnato da Acea per TFR e altri piani a benefici definiti è pari a 104,6 milioni di euro.

La **collaborazione tra Acea ed il Fondo** si è strutturata nel tempo e, nel 2019, ha prodotto una **pubblicazione sulla previdenza complementare "AtuperTu"** e un **sito dedicato ai dipendenti del Gruppo**.

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI ACEA

Complessivamente, dal 1999 ad oggi, i dipendenti del Gruppo Acea hanno versato al Fondo Pegaso **107,1 milioni** di euro, di cui **9,6 milioni nel 2019**.

Le posizioni degli iscritti hanno superato il valore di **99 milioni** di euro, a fronte di prestazioni incassate nel tempo prossime a **41 milioni** di euro. Tali posizioni sono investite nel comparto Bilanciato per l'**84,7%** dell'importo complessivo, nel comparto Dinamico per il **6,6%** e nel comparto Garantito per l'**8,8%**. Nei primi 20 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate, a favore dei dipendenti Acea, **3.306 prestazioni** (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti), in particolare: 2.092 richieste di anticipazione, 86 trasferimenti e 1.128 richieste di prestazioni pensionistiche.

NB I dati e le informazioni relative al Fondo Pegaso sono redatte con la collaborazione del Direttore Generale del Fondo.

TABELLA N. 40 – ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2017-2019)

u.m.	2017			2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ore									
ordinarie	5.508.719	1.582.147	7.090.866	5.669.239	1.684.926	6.031.404	6.250.724	1.941.510	8.192.234
straordinarie	405.150	25.706	430.856	362.165	27.004	389.169	369.398	29.464	398.862
totale ore lavorate	5.913.869	1.607.853	7.521.722	6.031.404	1.711.930	7.743.334	6.620.122	1.970.974	8.591.096
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	29.181	10.302	39.483	28.584	12.144	40.728	29.279	10.969	40.248
maternità/paternità	1.148	11.939	13.087	1.159	10.302	11.461	1.118	9.278	10.396
sciopero	777	132	909	606	138	744	82	28	110
permessi sindacali	7.069	1.051	8.120	8.076	1.068	9.144	5.159	584	5.743
aspettativa	1.706	1.145	2.851	1.288	1.127	2.415	1.313	379	1.692
permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici)	15.035	8.485	23.520	15.786	8.889	24.675	15.631	8.022	23.653
totale assenze (escluse ferie e infortuni)	54.916	33.054	87.970	55.499	33.669	89.167	52.582	29.260	81.842
RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA									
euro									
quadri			75.481			77.061			78.691
impiegati			41.633			42.349			43.045
operai			38.466			38.840			39.496
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
numero									
≤ 25 anni	10	1	11	16	0	16	20	0	20
> 25 anni e ≤ 30 anni	27	10	37	38	18	56	65	26	91
> 30 anni e ≤ 35 anni	96	29	125	101	40	141	126	66	192
> 35 anni e ≤ 40 anni	156	62	218	169	69	238	186	88	274
> 40 anni e ≤ 45 anni	217	60	277	228	64	292	249	78	327
> 45 anni e ≤ 50 anni	374	130	504	349	112	461	320	105	425
> 50 anni e ≤ 55 anni	452	101	553	459	112	571	469	136	605
> 55 anni e ≤ 60 anni	377	110	487	386	112	498	423	119	542
> 60 anni	206	29	235	227	40	267	293	49	342
totale	1.915	532	2.447	1.973	567	2.540	2.151	667	2.818

RELAZIONI INDUSTRIALI



IL 70% DEI DIPENDENTI È ISCRITTO AL sindacato



ISOPENSIONE: SIGLATO UN Accordo innovativo IN MATERIA PREVIDENZIALE PER LA GESTIONE DEL turn over generazionale



Acea lancia LA PIATTAFORMA My Welfare CON SERVIZI PER LA PERSONA E LA FAMIGLIA



+ 11% LE ADESIONI AL FONDO PENSIONE Pegaso

L'Unità Relazioni Industriali della Holding (Funzione Gestione Risorse Umane) presidia le politiche aziendali in materia di relazioni sindacali, assicurandone la coerenza con gli obiettivi di Gruppo. I confronti si svolgono entro la cornice della contrattazione collettiva

nazionale (CCNL) a livello di settore e, tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori, sulle peculiari esigenze aziendali. Il Modello di Relazioni Industriali applicato in Acea, rinnovato lo scorso anno, definisce un sistema di relazioni sindacali di alto pro-

filo, basato su **bilateralità e partecipazione**, che coniuga **obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali**.

Nel 2019 è stato **stipulato un Protocollo di Relazioni Industriali** che articola il sistema di partecipazione ed interlocuzione sindacale su tre livelli – di Gruppo, per area industriale ed aziendale – e definisce **alcuni ambiti di confronto** per ciascun livello: *andamento economico-finanziario, politiche occupazionali, selezione, valorizzazione, sviluppo e formazione del personale, sicurezza sul lavoro, welfare aziendale, promozione di diversità ed inclusione; politica industriale e piani di investimenti; premio di risultato, articolazione degli orari di lavoro, formazione tecnico-specialistica e sviluppo professionale.*

Per i principali accordi siglati nell'anno si vedano i box dedicati.

In linea con la logica inclusiva del Modello, Acea nell'anno ha definito una **procedura per la consultazione dei lavoratori**, diretta o attraverso loro rappresentanze, su tematiche centrali come la **sicurezza sul lavoro, il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile delle attività produttive**. Inoltre, per favorire il **coinvolgimen-**

to dei dipendenti nelle attività di relazioni sindacali, è stato attivato, già dal 2018, un **indirizzo di posta elettronica** presso il quale, ad esempio, è possibile richiedere approfondimenti sugli accordi raggiunti o dare feedback circa la qualità delle iniziative aziendali. Sono operative anche **Commissioni Bilaterali** (composte da rappresentanti dell'azienda, dei lavoratori e del CRA) **che si esprimono sui principali accordi** raggiunti.

L'azienda promuove la **partecipazione** delle **Organizzazioni Sindacali** all'elezione di **Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)** e dei **Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA)**.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico** ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**. La **totalità dei dipendenti** è pertanto **coperta da accordi collettivi di contrattazione**. Il **livello di sindacalizzazione**, nel 2019, è **pari al 70%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **310**; tra questi, **19 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, designati a seguito di un accordo.

L'ACCORDO DI GRUPPO IN MATERIA PREVIDENZIALE: L'ISOPENSIONE

Nel 2019 Acea, in linea con gli impegni assunti nell'Accordo Quadro di Gruppo dello scorso anno, ha stipulato, con le Organizzazioni Sindacali, un **Accordo innovativo in materia previdenziale** per la **gestione del turn-over generazionale**, la c.d. **"isopensione"**. 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 (ovvero dal 1° gennaio 2020 al 30 novembre 2024, con data di cessazione del rapporto di lavoro entro il 30 novembre 2020). La possibilità di accesso all'isopensione per il 2020, stabilita a livello di Gruppo, potrà riguardare **140** persone, con un ordine di priorità legato a condizioni di **salute, prossimità alla pensione e categoria professionale** (quadri e impiegati).

Nel luglio 2019, grazie **alla collaborazione della Commissione Bilaterale** cui hanno preso parte tutte le sigle sindacali, il Circolo Ricreativo Aziendale e i referenti delle Società del Gruppo, è stato siglato un **Accordo sindacale** che ha consen-

tito di **avviare il Piano Welfare di Gruppo** (si veda il box dedicato). Infine, anche nel 2019 si sono svolti confronti tra le parti nell'ambito del **Protocollo sugli Appalti Idrici** (si veda il capitolo *Fornitori*).

IL PIANO WELFARE DI GRUPPO

Il **Piano Welfare**, volto ad accrescere il benessere personale, lavorativo e familiare dei dipendenti, è stato **progettato a partire dalla rilevazione dei loro bisogni**, effettuata tramite **una survey**, che ha avuto un riscontro di circa il 30%.

Il Piano offre **servizi alla persona e al nucleo familiare** (viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, ecc.), accessibili dalla **piattaforma my Welfare**. Nei primi sei mesi di attivazione, **2.767 persone hanno fruito di almeno un servizio welfare erogato dalla piattaforma**, scegliendo tra iniziative relative a: famiglia (47,9%), previdenza complementare (24,7%), viaggi e vacanze (8,8%), cassa sanitaria (4,9%), mobilità e trasporti (4,9%), ecc.

Il Piano prevede anche l'opportunità di **convertire l'importo lordo del premio di risultato in servizi welfare**, aumentando così il potere di acquisto delle persone: **833 dipendenti, pari al 18,4%** degli aventi diritto, hanno **scelto quest'opportunità**. Il **52% ha usufruito dei servizi proposti**, con una preferenza per quelli rivolti **alla famiglia (24%)**, e il **48%** ha ero-

gato la somma alla **previdenza integrativa**. Acea ha versato una **percentuale aggiuntiva**, compresa **tra il 12% e il 16%**, a chi ha scelto di destinare il premio di risultato alla **previdenza complementare**, e un'ulteriore quota (tra i 10 e i 40 euro) a chi ha destinato l'importo al Fondo Pegaso. Per promuovere il Piano e le iniziative di welfare, sono stati svolti numerosi **incontri informativi** rivolti ai dipendenti e formati 250 Ambassador dedicati.

Acea ha **reimpiegato parte degli sgravi fiscali** goduti grazie al Piano Welfare **a beneficio dei dipendenti**, sia con le erogazioni aggiuntive sopra ricordate, sia offrendo **prestazioni sanitarie e check-up preventivi** (endocrinologici, dermatologici, ecc.), estesi anche ai familiari (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*), il rinnovo della **convenzione odontoiatrica** con l'inserimento di nuovi servizi e l'attivazione, per i dipendenti iscritti alla cassa sanitaria, dell'**assicurazione Long Term Care** che tutela le persone in caso di perdita dell'autosufficienza.

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, Acea assume comportamenti che variano in funzione delle situazioni illustrate di seguito:

- **modifiche organizzative**: in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni di missioni o responsabilità, la Funzione Gestione Risorse Umane emette una **Disposizione Organizzativa**, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che la pubblicano in bacheca e sulla intranet aziendale. In caso di modifiche organizzative con effetti sul personale vengono informate le rappresentanze sindacali; ove ciò riguardi un singolo dipendente (variazione di sede di lavoro, orari, ecc.), gli viene data comunicazione dall'Unità Gestione Risorse Umane della Società di appartenenza;

- **ristrutturazioni societarie**: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti e delle Rappresentanze Sindacali sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di Relazioni Industriali;
- **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente⁹⁵, che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo e delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

I contenziosi giuslavoristici in Acea riguardano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite, demansionamento, mobbing e costituzioni di rapporto di lavoro.**

Nel 2019, in materia di lavoro, si contano **23 nuove cause** (erano 15 nel 2018), la maggior parte **attivate dai dipendenti delle Società**. Il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta a 97 casi.

Nell'anno sono stati inoltre definiti 30 giudizi, di cui 2 instaurati nel medesimo anno.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO



Preveni con Acea:
2 GIORNI DI PREVENZIONE
SANITARIA ED **esami**
gratuiti PER I DIPENDENTI
(CIRCA **230** TRA
MAMMOGRAFIE, ECOGRAFIE,
SCREENING TIROIDEI, ECC.)



Il Gruppo Acea
SiCura di Te:
L'EVENTO
DI SENSIBILIZZAZIONE
COINVOLVE
1.200 persone



Training
Camp di Areti,
L'ADDESTRAMENTO
SU SALUTE E SICUREZZA:
815 persone
COINVOLTE E **9.133 ore**
DI FORMAZIONE EROGATE



Guida sicura:
175 DIPENDENTI
formati

Acea è impegnata nella **diffusione capillare della cultura della sicurezza** sia in azienda, mediante il coinvolgimento diretto dei dipendenti, sia lungo la catena di fornitura (si veda capitolo *Fornitori*). La gestione della sicurezza nel Gruppo è strutturata a livello organizzativo e la maggior parte delle Società ha implementato **Sistemi di gestione certificati** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

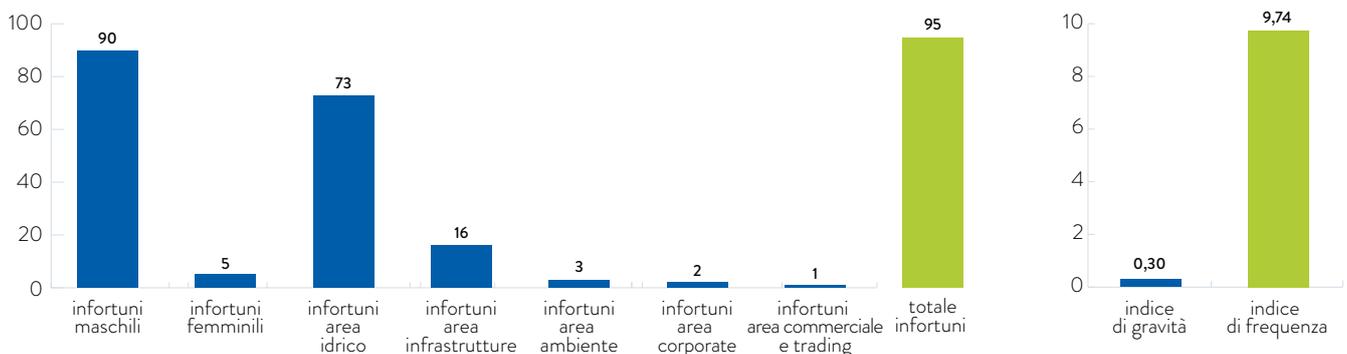
L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando le Società sull'applicazione di normativa, linee di indirizzo e politiche aziendali. Ciascuna Società del Gruppo ha responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza e provvede a formare il personale, monitorare gli infortuni e valutare i rischi per i lavoratori, redigendo il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). A valle di tali attività, l'Unità Sicurezza sul Lavoro redige, a livello centralizzato e con cadenza annuale, il rapporto infortuni per le Società del Gruppo.

La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Utilitalia e conformi alla norma UNI 7249/95, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

Durante l'anno si sono tenuti gli incontri di consultazione con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, garantendo il coinvolgimento della forza lavoro, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08, e si sono svolte le riunioni trimestrali del **Comitato di Coordinamento RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) di Gruppo**, anche per condividere i risultati delle analisi delle prestazioni di sicurezza e mettere a fattor comune esperienze e buone pratiche.

Nel 2019 si sono verificati **95 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** e **32 in itinere**, cioè durante i trasferimenti casa-lavoro. Le **giornate di assenza** per infortuni occorsi durante il lavoro sono **2.884**, l'**indice di frequenza** è pari a **9,74** e quello di **gravità** si attesta a **0,30** (si vedano grafico n. 42 e tabella n. 41). Si segnala che l'**incremento dei dati** rispetto al 2018 è dovuto all'**inclusione in perimetro della società Gori** (si veda tabella n. 41). Consapevole delle criticità, **Gori sta attivando iniziative mirate a prevenire e ridurre il fenomeno infortunistico**, tra cui incontri di sensibilizzazione, formazione e workshop sulla sicurezza rivolti al personale.

GRAFICO N. 42 – INFORTUNI E INDICI (2019)



NB Indice di frequenza maschile **12,19** e femminile **2,11**; indice di gravità maschile **0,36** e femminile **0,10**. Al netto dei dati relativi alla società Gori, gli indici sarebbero: frequenza maschile **9,41** e femminile **2,48**; gravità maschile **0,30** e femminile **0,12**.

⁹⁵ Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e ss.mm.ii.

Osservando in ottica di genere la ripartizione degli infortuni (al netto di quelli *in itinere*) emerge che **90 eventi infortunistici, pari al 95%** del totale, **hanno coinvolto personale maschile** mentre le donne sono **state interessate da 5 infortuni**.

Le Società con il maggior numero di infortuni sono: Acea Ato 2 (32 infortuni), Gori (31 infortuni) ed Areti (16 infortuni), che hanno fisiologicamente una **maggiore esposizione al rischio** infortunistico in relazione alla tipologia di attività svolte.

Nel corso dell'anno, Acea si è dotata di strumenti finalizzati a miglio-

rare la gestione operativa della sicurezza sul lavoro, tra cui la **dashboard HSE** (Health, Safety, Environmental), per misurare e monitorare i dati di performance alla base degli interventi di miglioramento, e le **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza**, redatte tenendo conto anche di quanto emerso negli incontri con gli RSPP di Gruppo.

Tra le **iniziative rivolte ai dipendenti** si segnala, nel 2019, la campagna di sensibilizzazione **Il Gruppo Acea SiCura di Te** per la **prevenzione dei fenomeni infortunistici** (si veda il box dedicato).

IL GRUPPO ACEA SICURA DI TE

La campagna di sensibilizzazione **Il Gruppo Acea SiCura di Te** è stata realizzata in collaborazione con la **Fondazione LHS** (Leadership in Health and Safety) di Saipem ed ha previsto **workshop dedicati al top management** del Gruppo nel corso dei quali sono stati definiti **visione ed impegni aziendali in materia di sicurezza sul lavoro**.

Sono stati inoltre formati, secondo un approccio innovativo con momenti ad alto impatto emotivo, i **Safety leader** del Gruppo, in grado di trasmettere il valore della sicurezza, in modalità *cascading*, a tutte le persone dell'azienda.

La campagna ha complessivamente coinvolto **31 manager, 206 addetti alla sicurezza e 84 Ambassador** ed ha previsto **174 sessioni di cascading**.

L'iniziativa ha raccolto un alto **tasso di adesione, pari al 90% dei dipendenti convocati**.

L'**Unità Sicurezza sul Lavoro** della Capogruppo ha il compito di presidiare anche gli aspetti connessi al **benessere organizzativo**, promuovendo ambienti di lavoro sani e **mitigando fenomeni di stress lavoro correlato**. Nel 2019, a tal fine, è stato attivato un **presidio finalizzato all'accoglienza e all'ascolto dei dipendenti** in condizioni di disagio personale e/o lavorativo. Acea ha realizzato anche l'iniziativa **Previeni con Acea**, con il contributo dell'Associazione no profit **Susan G. Komen Italia** e del personale medico della **Fondazione Policlinico Universitario Gemelli** di Roma, organizzando **due giornate di prevenzione per i dipendenti, che hanno beneficiato di circa 230 esami gratuiti** (mammografie ed ecografie, screening ginecologico, tiroideo e dermatologico), ed un **convegno** volto a fornire un orientamento di base sulla salute e sui corretti stili di vita.

Le **Società del Gruppo** provvedono alla **formazione dei lavoratori** e delle figure preposte **in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, in ottemperanza alla normativa vigente (si veda, più avanti, anche *La formazione e lo sviluppo del personale*). Di seguito alcune iniziative realizzate nell'anno:

- **Acea SpA** ha erogato un percorso di **formazione sulla Guida sicura**, rivolto principalmente al personale dispacciato, che nel 2019 ha coinvolto **175 dipendenti**, volto a condividere i corretti comportamenti di guida in contesti di strada differenziati;
- **Acea Ambiente** ha aderito al **progetto Acea Azienda Cardioprotetta**, avviato nel 2018, dotando le sedi operative di defibrillatori e formando il personale all'uso dell'apparecchio salvavita;
- **Acea Ato 2** ha realizzato **incontri tra Vertici aziendali e personale operativo** volti ad aumentare la consapevolezza dei dipendenti **in materia di sicurezza sul lavoro**; ha installato presso le sedi operative i **"tabelloni sicurezza"** per condividere con i dipendenti informazioni e dati e sperimentato, grazie alla collaborazione con una **giovane start-up italiana StartSmart**, la formazione in **spazi confinati in modalità virtuale** per permette agli operatori di esercitarsi in sicurezza mediante la simulazione in aula di scenari ed attività tipici di un intervento in ambienti chiusi;
- **Acea Ato 5** ha erogato corsi sulle attività di **pianificazione, controllo ed apposizione della segnaletica stradale** per le attività lavorative svolte in presenza di traffico veicolare, sulla gestione dei lavori in **ambienti confinati, a sospetto inquinamento** ed a **rischio esposizione a vibrazioni e rumore**. Nel 2019, si sono complessivamente svolte **3.500 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza**, per un totale di circa **600 risorse coinvolte**;
- in **Areti** continua ad essere operativo il **Training Camp**, uno **spazio dedicato** alle attività di **formazione ed addestramento del personale**, anche neoassunto, **in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/ di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso, ecc.). Lo spazio è reso disponibile agli operativi di Areti e delle altre Società del Gruppo e, su richiesta, a società/enti esterni. Nel 2019 si sono complessivamente svolte **9.113 ore di formazione ed addestramento**, con il coinvolgimento di **815 persone**;
- **Acea Elabiori** ha formato il **personale che svolge attività tecnico-professionali e di ingegneria in genere** (Coordinatori per la sicurezza CSP/CSE, Ispettori sicurezza, ecc.) su **rischio elettrico**, con particolare attenzione all'esecuzione dei lavori sugli impianti elettrici;
- **Aquaser** ha proseguito l'attività di **formazione del personale addetto al trasporto**, con lo scopo di rendere gli autisti più consapevoli delle procedure aziendali e della sicurezza, in particolare di quella **stradale**;
- **Gori** ha realizzato il **workshop "Leadership in Safety"** per promuovere la cultura della sicurezza in azienda a tutti i livelli e, in ottica di prevenzione, ha stipulato una convenzione con una società specializzata per sottoporre a **check-up gratuito i dipendenti con più di 40 anni**;
- **Gesesa** ha realizzato **percorsi formativi di base, per gli addetti di primo soccorso e gli addetti al servizio antincendio**.

TABELLA N. 41 – SALUTE E SICUREZZA (2017-2019)

numero	2017	2018	2019 (*)
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA			
area Idrico (Lazio e Campania)	54	44	73
area Infrastrutture energetiche (Lazio)	23	15	16
area Commerciale e trading (Lazio)	2	0	1

TABELLA N. 41 – SALUTE E SICUREZZA (2017-2019) (segue)

numero	2017	2018	2019 ^(*)
area Ambiente (Lazio, Umbria e Toscana)	5	5	3
area Corporate (Lazio)	3	1	2
totale	87	65	95
INDICI INFORTUNISTICI			
giorni totali assenza	3.463	2.453	2.884
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	10,87	8,02	9,74
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,43	0,30	0,30

(*) Il perimetro 2019 include anche Gori, non presente nei perimetri 2017 e 2018. La Società nel 2019 ha registrato 31 infortuni. I dati 2019 relativi agli infortuni, al netto di Gori, sarebbero stati i seguenti: 64 infortuni connessi all'attività lavorativa, 42 eventi infortunistici nell'area Idrico, IF pari a 7,73 e IG pari a 0,26.

NB L'area Idrico include 5 Società, l'area Infrastrutture energetiche 3, l'area Commerciale e trading 2, l'area Ambiente 2 e l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

La **sorveglianza sanitaria**, regolata da una **procedura aziendale** che ne definisce modalità di **programmazione e gestione**, viene svolta **in collaborazione con professionisti esterni**, in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08). **Medici**, formalmente incaricati, sottopongono i dipendenti alle **visite pre-assuntive; preventive** o in occasione di cambio di mansione; **periodiche**, in base al Piano di valutazione dei rischi; **su richiesta del lavoratore**; in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente; **precedente alla ripresa del lavoro**, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi. I lavoratori **esposti a rischi specifici** sono inseriti in un **programma di visite mirate**.

I **medici competenti collaborano** con i **datori di lavoro** e con i **Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP)** nella **Valutazione dei rischi** cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria**.

Nella sede centrale, un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce a personale e visitatori un primo intervento nei casi di malessere che non necessitano di trasferimento immediato in ospedale.

Nel 2019 sono state svolte **2.633 visite**, per un valore economico complessivo di 274.000 euro (comprensivi della quota relativa al servizio di primo soccorso aziendale).

La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro. Nell'ambito delle attività svolte dalle Società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali**. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio

d'idoneità, applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali. Nel 2019 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE

Acea pone le persone al centro dei processi del Gruppo e fornisce loro **strumenti e competenze** necessari a rispondere efficacemente alle sfide aziendali, attraverso:

- il coinvolgimento nella cultura e nell'identità di Gruppo;
- la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze;
- l'inclusione ed il benessere organizzativo.

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da una **procedura di Gruppo, aggiornata nel 2019**, che disciplina le attività di ricerca di competenze sul mercato del lavoro. Nell'anno è stata **potenziata la rete di recruiting**, con un crescente ricorso ai canali social, e **109 ricerche di personale** sono state pubblicate nella sezione carriere del sito web istituzionale.

La selezione può prevedere **diverse fasi**: screening dei *curricula*, challenge online con utilizzo della *gamification* (quiz tecnici e business game per valutare il ragionamento numerico, la capacità verbale, le abilità visuo-spaziali, la logica), video interviste, assessment di soft skills, motivazione e competenze mediante prove collettive e colloqui individuali. La ricerca di personale per Acea Energia, Acea Ambiente e Gori ha previsto l'organizzazione di quattro **R-DAY** che hanno coinvolto circa **320 candidati** (si veda il box dedicato). Nel corso dell'anno, inoltre, Acea ha partecipato ad **eventi di orientamento professionale** promossi da organismi universitari, tra cui Career Day, Job Meeting e giornate di Placement, per incontrare neolaureati da inserire nei percorsi professionali.

I RECRUITING DAY (R-DAY) DI ACEA

I Recruiting Day (**R-DAY**) sono le **giornate conclusive dei processi di selezione** avviati da Acea, che vengono condotte con strumenti e metodi innovativi. Viene previsto, ad esempio, l'utilizzo di un'applicazione di **realtà virtuale** in grado di riprodurre le caratteristiche dei business del Gruppo.

Nel corso di tali iniziative, i candidati si cimentano in **prove di gruppo** al termine delle quali gli HR di Acea, affiancati dai referenti di linea tecnica, valutano i risultati e procedono con i **colloqui individuali**, per approfondire le **motivazioni** dei candidati e valutarne le **competenze rispetto alla posizione specifica**. L'iniziativa, così strutturata, consente di selezionare i migliori profili presenti fra i candidati.

LA CULTURA DI GRUPPO E L'ENGAGEMENT DEL PERSONALE

L'espressione dell'identità del Gruppo è definita dal **Modello di Leadership** che rappresenta i valori aziendali – **intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione** – ed identifica l'insieme dei comportamenti, misurabili ed osservabili, agiti dalle persone, rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici e **valutati nei sistemi premianti** e di retribuzione. I tre driver valoriali appena richiamati guidano le persone durante le principali tappe del loro percorso aziendale: **selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo**.

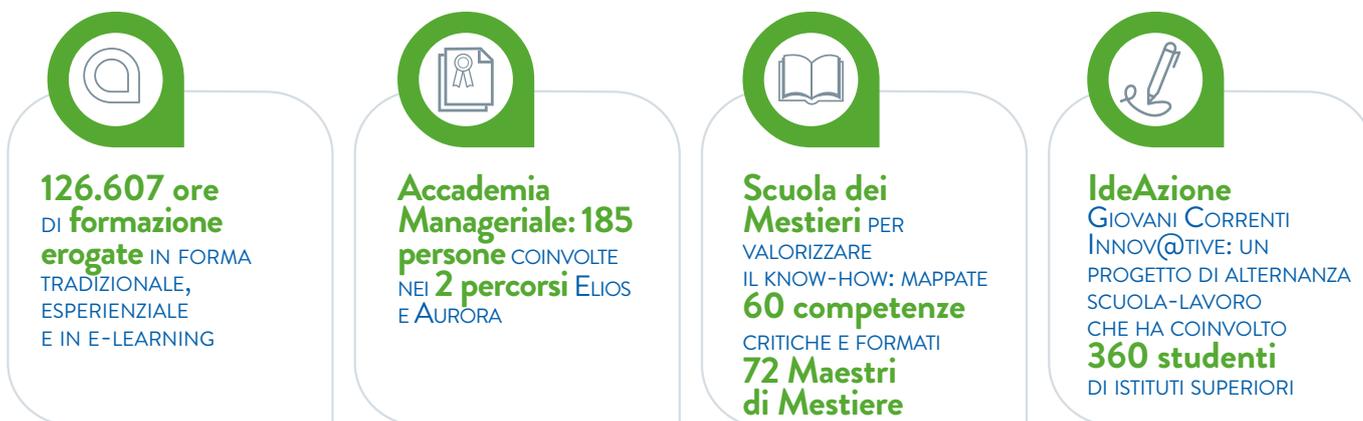
A livello più operativo agisce il **Modello di Execution**, che è incentrato sulla **partecipazione attiva** dei dipendenti e rappresenta un framework organizzativo per il **miglioramento continuo dei processi aziendali ed il raggiungimento degli obiettivi strategici**. Nel 2019, al fine di contestualizzare il modello rispetto alla realtà lavorativa, sono stati **introdotti tre nuovi driver** – **prossimità, specializzazione e velocità** – e costituiti **10 action team infragruppo** che hanno sviluppato **azioni di miglioramento con impatto su business, processi aziendali e soddisfazione del cliente**.

Tale progetto, inoltre, è stato reso sinergico con i corsi di formazione manageriale e di project management, generando ulteriori input di miglioramento.

Tra le altre **iniziative di engagement dei dipendenti** volte ad aumentare il senso di appartenenza al Gruppo e di identificazione nei suoi valori si segnalano:

- **"Innovatori di sostenibilità, la sfida"**, una **raccolta di idee nuove e sostenibili proposte dai dipendenti** sui business aziendali, integrata nel programma di imprenditorialità interna denominato *Innovation Garage*;
- **"Percorso di pre-boarding"** per l'accoglienza dei neo assunti, ai quali viene fornita una presentazione multimediale di business, valori e modalità di lavoro del Gruppo;
- **"#semprepiuvicini"**, un game teaser di accompagnamento al lancio dell'offerta Acea Welfare Luce e Gas, rivolta ai dipendenti;
- la **"Settimana del Feedback"**, volta a promuovere il feedback come strumento di miglioramento continuo di persone e attività, di diffusione della cultura del dialogo e della responsabilità condivisa e di sviluppo della leadership generativa.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE



In Acea la formazione **coniuga le esigenze di crescita aziendale con gli obiettivi di sviluppo professionale** delle persone. L'attività è regolata da una **procedura di Gruppo** che definisce **ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi** finalizzati allo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali necessarie alla copertura delle posizioni aziendali.

Il processo prevede:

- la **rilevazione delle esigenze formative di tipo strategico**, sui temi ad impatto trasversale, e **dei fabbisogni formativi specifici**, connessi alle singole attività, con l'indicazione di **finalità e risultati attesi**;
- l'individuazione di **parametri oggettivi di valutazione e criteri di misurazione dell'efficacia dell'intervento formativo**;
- la redazione del **Piano Formativo annuale** di Gruppo, curata dall'unità Formazione della Capogruppo, e dei **Piani Formativi annuali** in capo alle Società del Gruppo;
- la **progettazione, l'erogazione e la valutazione dei percorsi formativi**.

La Holding **stabilisce linee guida e strumenti operativi** per la rilevazione dei fabbisogni e **gestisce centralmente** la formazione: **manageriale**, relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali e alla leadership; **tecnico-operativa di interesse per il Gruppo**, per l'acquisizione e l'aggiornamento di competenze specifiche, in

particolare **digitali**; sul **modello di governance**, relativa ad approfondimenti legislativi e disposizioni aziendali inerenti i diversi ambiti di business.

Ciascuna **Società operativa gestisce, in autonomia, la formazione tecnico-operativa**, finalizzata all'acquisizione di competenze peculiari per il business di riferimento, **in materia di sicurezza** e quella di **governance** inerente alle fattispecie del proprio ambito di azione.

Acea accede alla **formazione finanziata, tramite l'adesione ad organismi interprofessionali** per la formazione continua – Fondo Forte (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), Fondirigenti e Fondimpresa –, ai quali aderiscono le principali Società del Gruppo.

Nel 2019, anche in considerazione degli ottimi risultati conseguiti, è proseguita l'**Accademia Manageriale**, il **percorso formativo di eccellenza manageriale** realizzato **in collaborazione con Ama e Atac Roma** e con la **partnership scientifica della Luiss Business School**. L'Accademia adotta un **approccio innovativo di formazione integrata** che utilizza un **mix di canali** ciascuno con una funzione specifica: il pre-work tramite piattaforma **e-learning**, la formazione d'aula in modalità **experience based** e l'**app mobile** per l'approfondimento delle tematiche affrontate durante il percorso formativo. Inoltre, per valorizzare il know-how presente nel Gruppo, Acea ha organizzato **La Scuola dei Mestieri** (si vedano i box dedicati).

L'ACCADEMIA MANAGERIALE: 185 PERSONE COINVOLTE

L'Accademia Manageriale prevede due programmi formativi: **Elios**, dedicato ai **senior manager**, ed **Aurora**, rivolto a **persone inserite in percorsi di sviluppo professionale**.

Il **programma Elios** ha coinvolto, nel 2019, **116 persone** (dirigenti, quadri ed impiegati), con l'erogazione di **10 sessioni formative**, per complessive **720 ore di formazione**. Il programma è stato caratterizzato da un approccio formativo integrato e i partecipanti hanno potuto utilizzare la tecnica del **peer coaching**, uno strumento di auto-sviluppo professionale che prevede il lavoro in coppia e favorisce lo scambio di esperienze tra i partecipanti. Il **programma Aurora** ha previsto il coinvolgimento di **69 dipendenti**, con l'erogazione di **3 sessioni formative**, per complessive **144 ore di formazione**. Entrambi i percorsi hanno previsto un **follow up per il rafforzamento delle competenze**: un piano di allenamento, per i partecipanti al programma Elios, ed idee progettuali realizzate nell'ambito del Modello di Execution, per i partecipanti al programma Aurora.

LA SCUOLA DEI MESTIERI: 72 MAESTRI DI MESTIERE E 521 PARTECIPANTI AI CORSI

La Scuola dei Mestieri **valorizza il know-how tecnico-operativo del Gruppo**, attraverso percorsi di trasmissione del sapere gestiti interamente da figure professionali aziendali.

I percorsi prevedono la mappatura delle **competenze critiche** – capacità di particolare valore, possedute da poche risorse o da persone in uscita – e l'identificazione dei relativi **Maestri di Mestiere**, a cui viene affidato il compito di **trasferire** la propria conoscenza specialistica.

Nel 2019, sono state mappate **60 competenze critiche**, con il coinvolgimento di **7 Società del Gruppo** (Acea Ato2, Acea Ato 5, Areti, Acea Produzione, Acea Elabori, Aquaser ed Acea SpA), **formati 72 Maestri di Mestieri** ed erogate **3.879 ore di formazione d'aula a 521 partecipanti**, con un'efficacia formativa pari al 95,9%, valutata mediante la somministrazione di questionari di conoscenza finali.

A supporto della formazione d'aula sono stati avviati percorsi formativi in modalità e-learning (**videotutorial**), disponibili a tutti i dipendenti sulla piattaforma Pianetacea, in una logica di **condivisione del patrimonio di conoscenze tecnico-operative del Gruppo**.

Acea ha avviato il progetto **Accademia Digitale**, per diffondere nel Gruppo le competenze digitali chiave (Digital DNA). Dopo aver somministrato una **survey di rilevazione delle competenze**, è stato realizzato un **percorso formativo pilota che ha coinvolto 27 persone**. Infine, sono stati organizzati corsi su **Normativa Appalti** e **Green Public Procurement (GPP)**, con il coinvolgimento, rispettivamente, di **67** e **36** dipendenti del Gruppo. La formazione sul **GPP**, erogata in collaborazione con la **Fondazione Ecosistemi**, ha riguardato gli acquisti verdi, con focus su economia circolare e green economy, ed i **Criteri Ambientali Minimi**, resi obbligatori con l'articolo 34 del Codice dei contratti pubblici.

Nell'anno è stata erogata formazione **a tutta la popolazione aziendale** in **modalità e-learning** sul **modello di governance** (compliance, anticorruzione, antitrust, privacy, ecc.) – con sessioni **d'aula** per i **Presidi Risk & Compliance** del Gruppo, costituiti nel 2019 –, sul Sistema Informativo Finanziario (Legge 262/05), la Responsabilità amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01), le Pratiche commerciali scorrette, la Normativa Antitrust, il GDPR (Privacy) e i Sistemi di Gestione QASE.

Anche le Società del Gruppo hanno svolto autonomamente attività formative; di seguito le principali:

- **Acea Ato 2** ha organizzato, presso l'Acquedotto del Peschiera e il Depuratore di Roma Nord, un **percorso dedicato alla conoscenza del business idrico**, rivolto al personale impiegato nell'Unità Commerciale. Inoltre, la Società ha aderito all'iniziativa formativa per la creazione della **figura di Green Manager**, promossa dalla Regione Lazio nell'ambito del progetto Plastic Free;
- **Acea8cento** ha erogato, per il servizio di mercato libero, formazione su inbound commerciale, tariffa welfare per i dipendenti e servizio Padius riservato agli utenti con deficit dell'udito;

- **Areti** ha organizzato, in collaborazione con Acea Ato 2, il **progetto esperienziale Manager del Territorio**, che ha coinvolto complessivamente **65 operativi delle due Società**, e il **progetto Social Team Building Ottimizzazione**, volto a stimolare l'applicazione di modalità di lavoro in team coesi e intercambiabili, che **ha coinvolto 75 dipendenti**;
- **Gesesa** ha curato la formazione in **materia ambientale e sulle tecniche di comunicazione e di relazione con il cliente**;
- **Gori** ha formato il **personale in ingresso** proveniente dagli impianti regionali acquisiti su **ambiente, sicurezza, qualità, sistemi Informatici** e **attività tecnico-specialistiche**, con corsi dedicati per **complessive 3.400 ore di formazione erogate**.

Le attività di **formazione tradizionale ed esperienziale** hanno previsto, complessivamente, **648 corsi** (erano 600 nel 2018), per **1.361 edizioni** (erano 1.144 nel 2018) ed **hanno coinvolto 4.420 persone**, di cui il 20% donne; tramite la **piattaforma e-learning**, inoltre, sono stati organizzati **7 corsi** ai quali hanno preso parte **4.499 persone**, di cui il 26% donne. **Le ore totali di formazione erogate sono 126.607** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), in aumento, rispetto alle **113.985 ore del 2018** (si veda la tabella n. 42).

Le ore di **formazione pro capite⁹⁶ complessive sono 23** (erano 24 nel 2018); analizzando il dato in ottica di genere le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 24 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 20; l'articolazione per qualifica, infine, è la seguente: 26 ore per i dirigenti, 31 per i quadri, 22 per gli impiegati e 22 per gli operai.

Gli **oneri complessivamente sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2019, a **1.640.000 euro** (tabella n. 42).

TABELLA N. 42 – FORMAZIONE (2018-2019)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
manageriale	6	9	14.287	11.322	515.767	582.994
sicurezza	203	184	42.307	32.650	264.110	300.188

⁹⁶ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza al numero complessivo di dipendenti.

TABELLA N. 42 – FORMAZIONE (2018-2019) (segue)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

modello di governance	23	20	7.750	3.430	23.668	125.537
tecnico operativa	368	435	44.680	51.843	643.264	604.081
totale	600	648	109.024	99.244	1.446.809	1.612.800

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA

GDPR – nuovo regolamento europeo della privacy	1	1	188	7.088	0	0
Codice Etico	1	0	197	0	360	0
normativa antitrust	1	1	2.409	2.153	4.350	600
pratiche commerciali scorrette	1	1	79	1.750	360	600
project management	1	0	20	0	360	0
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	1	1.832	6.965	720	1.700
sicurezza	2	1	74	746	720	600
sistemi di gestione QASE	1	1	131	5.009	360	13.100
unbundling	1	0	31	0	360	0
D. Lgs. n. 202/05	0	1	0	3.651	0	10.600
totale	10	7	4.961	27.362	7.590	27.200

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	2.652	543	3.195	1.493	489	1.982
quadri	14.723	7.710	22.433	9.542	4.060	13.602
impiegati	32.795	14.125	46.920	53.525	20.650	74.175
operai	41.382	55	41.437	36.758	90	36.848
totale	91.552	22.433	113.985	101.319	25.289	126.607

Acea definisce **percorsi di sviluppo dei dipendenti e di accompagnamento della crescita professionale**. A tal fine, è stato definito il **Succession Planning**, un programma che qualifica le figure professionali interne in grado di ricoprire, nel tempo, le principali posizioni manageriali. Il piano, che nel 2019 ha individuato **100 succession position**, prevede l'identificazione di: **posizioni organizzative di arrivo**, **training position** per l'acquisizione di **know-how adeguato** ed **entry position** per l'accesso ai percorsi di carriera. I percorsi di successione sono pensati in una logica **multi-disciplinare e multi-business**, così da favorire la diffusione di competenze trasversali, e prevedono l'inserimento del-

le persone coinvolte in specifici progetti di assessment. Per lo sviluppo delle competenze manageriali dei dipendenti, nel corso dell'anno sono state organizzate due iniziative mirate: il **Business Coaching**, un intervento formativo one to one, guidato da un professionista, finalizzato all'acquisizione di strategie di comportamento funzionali al raggiungimento di obiettivi aziendali e il **Coaching "Leadership 4 Value"**, un percorso formativo ispirato al Modello di Leadership. È stato inoltre lanciato il **reskilling**, un processo che favorisce la **riqualificazione professionale delle risorse attraverso programmi formativi dedicati**.

LA METODOLOGIA RESKILLING PER LO SVILUPPO DEL PERSONALE

Il **reskilling** è una metodologia di sviluppo del personale che consente di **rispondere alle esigenze organizzative, valorizzando le persone e le loro competenze**.

L'iniziativa **si rivolge ai dipendenti che intendono intraprendere un nuovo percorso professionale**: gli interessati si candidano per le posizioni aperte effettuando un'autovalutazione; segue il colloquio di orientamento con il responsabile dell'attività; infine, se la persona è giudicata idonea, inizia l'inserimento nella nuova posizione, con supporto formativo ed affiancamento.

Una prima applicazione del processo è stata condotta in **Acea8cento** ed **Acea Energia**: **97 persone si sono candidate**, per 7 differenti posizioni, e **12 risorse sono state scelte e inserite nel nuovo ruolo**.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, ad occasioni di confronto tra aziende e studenti e stipula convenzioni per promuovere stage e tirocini. Nel 2019, sono stati consolidati i rapporti con gli atenei Tor Vergata, La Sapienza, LUISS Guido Carli, Studi Europei di Roma, Federico II di Napoli, di Cassino, mediante la stipula di convenzioni

volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro. Grazie a queste interazioni, nell'anno sono stati attivati **54 stage formativi** e **43 tirocini curriculari** ed assunti **26 giovani neolaureati**. Acea ha inoltre stabilizzato **45 giovani** precedentemente inseriti in stage e tirocinio.

L'azienda mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o di **progetti a carattere tecnico**. Nel 2019 **personale aziendale qualificato**

è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali in **master universitari** che hanno trattato, in particolare, temi legati all'**energia**, all'**ambiente**, alla **sostenibilità** e all'**innovazione**. In particolare, **Ecogena** ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, relativamente al **Master in Gestione delle Risorse Energetiche**, **Gesesa** ha contribuito, con le Facoltà di Ingegneria e di Economia e Management dell'**Università del Sannio**, al **corso di perfezionamento in Management del Servizio Idrico Integrato**; infine, **Acea** ha partecipato, con testimonianze aziendali sulla sostenibilità, al

Master sullo Sviluppo Sostenibile (MARIS), organizzato dall'**Università Tor Vergata di Roma**, e al **Master "L'impresa sostenibile: strategie, governance, processi e reporting"**, svolto da **CUOA Business School**.

Il Gruppo ha attivato un **percorso di alternanza scuola-lavoro**, che ha coinvolto diverse **Società**. Si tratta del progetto **IdeAzione – Giovani Correnti Innov@tive**, durante il quale dipendenti Acea, insieme ai docenti delle scuole, hanno guidato gli studenti nello sviluppo di progetti innovativi (si veda il box dedicato).

IL PROGETTO IDEAZIONE – GIOVANI CORRENTI INNOV@TIVE

Per le Società in perimetro di rendicontazione, il progetto **IdeAzione – Giovani Correnti Innov@tive** ha coinvolto **360 studenti di Istituti superiori** di Lazio e Campania, ai quali sono state erogate complessivamente **7.920 ore di formazione**, con il duplice obiettivo di promuovere le conoscenze tecnico-scientifiche e avvicinare i giovani ai temi dell'innovazione tecnologica ed ambientale.

Gli **studenti delle classi V** in qualità di **Auditor Interni** hanno verificato l'**efficienza energetica** del proprio istituto in relazione a tre driver – **Acqua, Energia, Ambiente** –, utilizzando un kit fornito dagli Energy Manager di Acea, grazie al quale hanno realizzato un'**indagine ambientale, un piano di azione e l'eco-codice della scuola**.

Gli **studenti di classe IV**, impegnati nel contest di generazione di idee, hanno offerto **soluzioni innovative** alla sfida lanciata dai compagni delle classi V, per favorire la **trasformazione della scuola** in un **ambiente eco-friendly**.

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il **Sistema di Performance Management**, regolato da procedure aziendali, è l'applicazione operativa del Modello di Leadership ed ha la finalità di:

- **valorizzare il contributo personale alla performance** di Gruppo, anche tramite il raggiungimento di obiettivi individuali – la misura del "cosa" –, e **in relazione al comportamento agito** – la misura del "come";
- assicurare il **miglioramento continuo delle prestazioni** a livello individuale e di **team**.

In questa prospettiva, la **performance** è intesa in senso globale, come insieme di risultati misurabili e comportamenti osservabili della persona **rispetto ad uno specifico obiettivo**.

La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MBO, LTIP).

Il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale)**, **Long Term Incentive Plan (LTIP)**, è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione**, composta dai **Dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**.

La maturazione dell'eventuale bonus con **ciclo triennale** intende garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del management a risultati **di medio e lungo periodo**. Il **sistema di calcolo dell'LTIP** è computato in percentuale sulla **Retribuzione Annuale Lorda (RAL)** e subordinato al grado di raggiungimento di obiettivi sia di natura economico-finanziaria (MOL e ROIC), individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sia legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario (**Total Shareholder Return** – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili).

L'incentivo a lungo termine 2016-2018 è stato chiuso anticipatamente per poter definire un nuovo LTIP allineato al Piano industriale aggiornato e, a valle dell'approvazione dei risultati economico-finanziari da parte del Consiglio di Amministrazione, è stato riconosciuto all'alta direzione un corrispettivo pari a due terzi di quello spettante.

Il nuovo incentivo di lungo termine, su arco temporale 2018-2020, potrà essere erogato ai destinatari al termine del triennio. Il **sistema incentivante di breve periodo (annuale)**, **Management**

by Objectives (MBO), è applicato a **top e middle manager** (dirigenti e quadri) e dà loro diritto a ricevere un premio monetario in base al raggiungimento di obiettivi stabiliti nel sistema di performance management. Il sistema si articola in **obiettivi di Gruppo**, uguali per tutta la popolazione coinvolta, ed **obiettivi individuali**. Per quanto riguarda gli **obiettivi di Gruppo** il sistema prevede "cancelletti di accesso" (gate) costituiti da **quattro obiettivi**, tre di **natura economico-finanziaria** (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta) ed uno legato agli **aspetti qualitativi dei servizi erogati** (Quality Award). Per l'assegnazione degli **obiettivi individuali**, i manager possono scegliere tra i macro-obiettivi presenti nel **Catalogo dedicato** che include target della pianificazione strategica del Gruppo creando un collegamento diretto tra strategia e gestione operativa dell'azienda.

Nel corso dell'anno Acea ha intrapreso un percorso di crescente **integrazione della sostenibilità** nelle attività d'impresa, agendo sul **legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali**. A tal fine, ha **allineato il sistema di performance management (MBO) agli obiettivi del Piano di Sostenibilità di Gruppo**, integrando il Catalogo Obiettivi 2019 con target di sostenibilità. Nel 2019 il **50% della popolazione aziendale inclusa nel sistema MBO si è assegnata obiettivi individuali con impatto sulla sostenibilità**.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro, impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato**: un corrispettivo di natura economica assegnato ai dipendenti come riconoscimento e **in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda**. I **criteri di assegnazione del premio di risultato**, definiti da un accordo sindacale, valorizzano il **contributo individuale** del dipendente prevedendo una **quota aggiuntiva**, rispetto al valore di base del premio, legata sia alla realizzazione di **obiettivi collettivi** (volti a determinare incrementi di produttività, qualità, efficienza ed innovazione) sia alla **valutazione di comportamenti agiti** in coerenza con il Modello di Leadership. Nel 2019, a seguito degli ottimi risultati economico-finanziari conseguiti dal Gruppo, Acea ha erogato ai dipendenti (ad esclusione di dirigenti e quadri, già inclusi nel sistema incentivante MBO) un **emolumento premiale di carattere straordinario pari a 500 euro**, parametrato sulla base dei mesi lavorati nel 2018.

Inoltre, anche al fine di promuovere il Piano Welfare del Gruppo, l'azienda ha corrisposto al personale un **importo straordinario di 100 euro da utilizzare sulla piattaforma My Welfare**.

Sono altresì previsti **benefit** per i dipendenti, anche in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato, come i **buoni pasto** (ticket), lo sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la **polizza sanitaria integrativa**. Per tutti i dipendenti è attiva anche una polizza che, in caso di morte, garantisce ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario. Ulteriori benefit sono

riservati ai dirigenti, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

In Acea, l'Unità **Comunicazione Interna** contribuisce alla **promozione di principi, valori ed obiettivi strategici di Gruppo**, attraverso un'informazione capillare rivolta a tutto il personale. Il principale canale di comunicazione utilizzato per valorizzare iniziative e progetti aziendali è il portale **My Intranet** che, nel secondo semestre dell'anno, è stato rivisitato a livello grafico e contenutistico (si veda il box di approfondimento).

LA NUOVA PIATTAFORMA MY INTRANET

My Intranet è la nuova piattaforma del Gruppo Acea, accessibile a tutto il personale, concepita come **strumento «di servizio»** volto a migliorare la condivisione delle informazioni, aumentare il coinvolgimento dei dipendenti nei progetti infragruppo e **rafforzare l'identità culturale**.

La piattaforma consta di **5 macro sezioni: Il Gruppo, Vita in Acea, Comunicazioni, Rubrica e Il mio PC**. My Intranet ha introdotto numerose **funzionalità innovative**, tra cui: la possibilità di accesso da tablet e cellulari, la rubrica di Gruppo, un motore di ricerca integrato per l'immediata fruibilità delle informazioni, l'organizzazione semplificata dei documenti (organizzativi e normativi), una sezione unica per l'assistenza tecnica e numerose informazioni complete ed esaustive sulle Società. La nuova piattaforma veicola anche **contenuti visivi (video e foto)**, quali strumenti **strategici per la condivisione di eventi e progetti infragruppo**, spesso realizzati con il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo.

Nel 2019 le iniziative di comunicazione interna si sono mantenute in allineamento con i pillars della pianificazione strategica: **sostenibilità, welfare, sicurezza, innovazione, engagement, solidarietà e territorio**.

In particolare, sul tema **sostenibilità ambientale**, nel 2019 è stata riproposta la campagna di sensibilizzazione "**SOSTeniamoci - Noi per la Sostenibilità**", incentrata sulla **riduzione del volume di plastica**, attraverso la distribuzione ai dipendenti del Gruppo di oltre 5.000 borracce in alluminio personalizzate e l'installazione di **8 Case dell'acqua** presso le sedi aziendali. È stata inoltre organizzata "**La Giornata che fa la Differenza**", dedicata alla **raccolta differenziata** e alla promozione di una logica di "economia circolare", coniugandovi altresì il valore della solidarietà: Acea, infatti, ha ospitato presso la sede centrale la Comunità di Sant'Egidio e l'associazione Antea, alle quali sono stati donati i prodotti consegnati dai dipendenti tra cui abiti usati, giocattoli, prodotti per l'infanzia, coperte, tappi di plastica.

In tema di **solidarietà**, in occasione delle festività pasquali e natalizie, sono proseguiti i **Lunedì solidali di Acea**, volti a coinvolgere i dipendenti nelle attività benefiche di alcune Associazioni umanitarie presenti sul territorio capitolino e nazionale.

Per valorizzare il tema del **welfare e del benessere aziendale**, la Comunicazione Interna ha supportato alcuni progetti:

- la piattaforma **My Welfare** (si veda il paragrafo *Relazioni industriali*);
- la seconda fase del **progetto Smart People - Il lavoro agile del Gruppo Acea**;
- **Acea welfare luce e gas**, l'offerta commerciale dedicata ai dipendenti e ai loro familiari.

Nell'ambito delle politiche di **promozione della cultura del benessere e della prevenzione**, la Comunicazione Interna, in collaborazione con l'Unità Relazioni Industriali, ha organizzato la campagna **Previeni con Acea**, continuando il percorso del Komen Day (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul*

lavoro) ed è proseguita la campagna **Non mandiamo in fumo la salute**, con l'avvio di un corso antifumo rivolto ai dipendenti che gratuitamente e volontariamente hanno aderito al progetto.

Particolare attenzione è stata data al tema della **sicurezza sul lavoro**, con la nuova edizione della campagna "**Il Gruppo Acea SiCura di Te**", che ha coinvolto top management e personale operativo delle Società del Gruppo (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*). A dicembre, è stato **organizzato un evento** presso il Teatro dell'Opera di Roma, in presenza dei Vertici aziendali, **che ha coinvolto 1.200 dipendenti**, finalizzato a ripercorrere le principali tappe della campagna di sensibilizzazione, anche attraverso video e testimonianze di ospiti.

Tra le iniziative volte a stimolare il **coinvolgimento del personale** e il **consolidamento del legame con il territorio**, la Comunicazione Interna ha supportato tutti i progetti di collaborazione con gli Istituti scolastici e che hanno previsto la partecipazione dei dipendenti in qualità di promotori (tra cui il Progetto di Alternanza Scuola-Lavoro IdeAzione, la Scuola dei Mestieri, il Progetto pre-boarding, ecc., già illustrati nei sottoparagrafi *La formazione e lo sviluppo del personale e La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori*). Ha inoltre collaborato all'organizzazione **il torneo sportivo infragruppo** annuale, che ha previsto numerose discipline sportive e si è avvalso di una partnership di livello nazionale per la **raccolta di donazioni in favore del Fondo per l'Ambiente Italiano (FAI)**, ed ha provveduto alla consegna dei **pacchi di Natale** ai dipendenti, **assemblati con imballaggi ecosostenibili**, confezionati da persone diversamente abili della "Cooperativa Sociale La Ruota Onlus". Ha infine organizzato, per i dipendenti **delle Aree Industriali** del Gruppo, eventi di fine anno per condividere **le attività svolte e pianificare le prospettive di sviluppo**.

Sul tema dell'**innovazione**, l'Unità ha supportato il lancio del Progetto **Acea Innovation Garage**, il primo programma di imprenditorialità interna del Gruppo Acea (si veda anche il Capitolo *Istituzioni e impresa*).

DIVERSITÀ E INCLUSIONE



PROGETTO SMART PEOPLE:
508 persone
IN MODALITÀ
DI **smart working**



SOTTOSCRITTO IL PATTO UTILITALIA
La Diversità fa la Differenza, PER LA CORRETTA
GESTIONE DELLE DIVERSITÀ
DI GENERE, ETÀ, CULTURA
E ABILITÀ NEI PROCESSI AZIENDALI



ACEA PARTECIPA AL PROGRAMMA
Inspirational Talks Role Model PER LA PROMOZIONE DI
PERCORSI FORMATIVI STEM
(SCIENCE, TECHNOLOGY,
ENGINEERING AND MATHEMATICS)
TRA LE STUDENTESSE

Inclusione e tutela delle diversità sono **presidiati a livello di governance**, in Acea, infatti, vigono il *Codice Etico* e la *Carta per la gestione delle diversità* ed è attivo il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** che ha la responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di **diversity**, con il compito di **promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità e contrastare ogni forma di discriminazione**. Tale impegno ha visto **Acea tra i sottoscrittori del "Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza"**, redatto dalla Commissione per la Gestione e Valorizzazione della Diversità di Utilitalia. Il Patto **stabilisce i principi del Diversity Management** - includendo le diversità di genere, età, cultura e abilità - nei processi aziendali: selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo del personale. In particolare, la carta programmatica è incentrata su **politiche inclusive** a tutti i livelli dell'organizzazione, conciliazione vita-lavoro, **gestione del merito trasparente** e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

Acea si è dotata di una **procedura di Gruppo** su "**Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori**" e di misure a sostegno della genitorialità, come l'**estensione** di ulteriori tre mesi, per motivi familiari, **del congedo parentale** per i lavoratori, madri o padri; **l'estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di due giorni in più di permesso retribuito, da fruire entro due mesi dalla nascita, adozione o affidamento del figlio; i **permessi orari per l'inserimento dei figli al nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria** e la banca **ferie solidali**.

Inoltre, ha adottato misure di conciliazione vita-lavoro, come **lo smart working** (si veda il box dedicato), e ha diffuso nel Gruppo l'applicativo **Microsoft Teams: uno spazio di co-working virtuale** che permette di condividere ed archiviare file, scambiare messaggi istantanei, fare video call e meeting online.

IL PROGETTO SMART PEOPLE DI ACEA

Il progetto di lavoro agile, **Smart People**, ha implementato **lo smart working** nel Gruppo, **in modo strutturale**, sia per migliorare la conciliazione vita-lavoro sia per attrarre talenti e incrementare la produttività.

Complessivamente nell'anno **hanno lavorato in modalità smart** per un giorno a settimana **508 persone**, con un'adesione che è quasi raddoppiata tra primo e secondo semestre.

La portata innovativa del progetto riguarda la **destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro**, l'**autonomia** nella definizione delle modalità di lavoro e la **focalizzazione** sull'obiettivo. Lo smart working, inoltre, permette di agire i **valori del Modello di Leadership** (realizzazione, lavoro

di squadra e intraprendenza) sperimentando un nuovo modo di lavorare. Il progetto, monitorato **mediante KPI quali-quantitativi** e specifiche indagini rivolte a smart worker e responsabili, è stato apprezzato dai lavoratori coinvolti, come efficace strumento di *work-life balance*.

Nel 2019, a seguito di Accordo sindacale, sono state **introdotte novità** che entreranno in vigore dal 2020: **estensione del periodo di fruizione dello smart working da 6 a 12 mesi, superamento del limite di accesso** (non più vincolato al 50% del personale dell'Unità di appartenenza) e **ampliamento delle tipologie di attività** che possono essere svolte con il lavoro agile.

L'azienda ha ricoperto la presidenza del primo semestre dell'innovativo **progetto Sistema Scuola Impresa**, coordinato dal consorzio Elis, contribuendo alla realizzazione di due iniziative:

- **Inspirational Talks Role Model**, un programma di promozione di **percorsi formativi STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics) **tra le studentesse di scuole medie e superiori**. Il progetto ha coinvolto oltre 100 professioniste, di cui quattro del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile;
- **Intergeneration lab**, un'iniziativa di **valorizzazione della diversity intergenerazionale** mediante team misti, composti da dipendenti di Acea, Wind Tre e Terna, studenti universitari e di istituti superiori, docenti e ricercatori universitari, che hanno lavorato insieme alla ricerca di soluzioni alle sfide di business proposte dalle aziende coinvolte.

Acea ha partecipato alla **Fondazione Marisa Bellisario** che si occupa di **valorizzare il talento femminile** nel mondo del lavoro; ha

sponsorizzato la XXXI Edizione del Premio "Donne ad Alta Quota" e, in occasione dell'Ottobre Rosa, **ha illuminato di rosa il palazzo della Regione Lazio**, promotrice dell'iniziativa di prevenzione del tumore al seno.

Acea ha infine attivato servizi volti ad una migliore **integrazione dei clienti con disabilità**, ad esempio sviluppando, in collaborazione con la start up Pedius, l'app che aiuta le persone con deficit dell'udito a telefonare ai call center aziendali.

In ottemperanza alla normativa⁹⁷, in azienda è operativo **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani, ecc.), al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2019 il personale appartenente a categorie protette include **291 dipendenti** (201 uomini e 90 donne).

Nel 2019 in Acea non si sono verificati casi di discriminazione a danno di dipendenti del Gruppo.

⁹⁷ Legge n. 68/99.

LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

in azienda alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani).

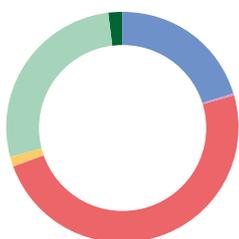
I soci iscritti nel 2019 al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati e pari a **4.619 persone**. Il **CRA** segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2019 ha ospitato 25 bambini nel primo semestre e 20 nel secondo.

Il Circolo **propone iniziative di interesse culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona**, con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**: un'iniziativa a **sostegno dei familiari dei colleghi deceduti**, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Gestione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo

dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo. Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula **convenzioni** in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali, ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra-acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) è molto attivo in Acea e **promuove iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**, ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, anche con l'intento di creare una **rete di sostegno** alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi**, quali la **consulenza su mutui e prestiti**, l'**assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive.

GRAFICO N. 43 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2019)



- 535 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 7 | figli dei soci che hanno usufruito dei centri estivi
- 1.290 | soci interessati a ratei assicurativi
- 41 | soci interessati a ratei per acquisti
- 714 | soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"
- 48 | soci che hanno beneficiato di borse di studio

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, **assicura alla Comunità finanziaria** – tramite la **Funzione Investor Relations** in collaborazione con le strutture aziendali competenti – **un flusso di informazioni** continuo, tempestivo ed **utile ad una corretta valutazione della situazione attuale e prospettica del Gruppo**, dando evidenza anche ad **elementi ESG** (*Environmental, Social, Governance*). Le informazioni vengono veicolate sia attraverso **relazioni dirette** con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite **comunicazioni specifiche** (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie, *rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) che vengono rese disponibili sul sito internet istituzionale (www.gruppoacea.it), nel rispetto dei fondamentali principi di correttezza, chiarezza e parità di accesso.

La Direzione **Affari e Servizi Corporate**, inoltre, interagendo con le strutture competenti, cura la gestione dei flussi informativi con le **Autorità di Vigilanza** (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, come utile di gestione dell'anno, **165,8 milioni di euro di dividendi** (erano 150,9 milioni di euro nel 2018), che corrispondono a 78 centesimi di euro per azione (+10% rispetto al 2018), con un **payout del 58,6%** sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

Il titolo Acea ha registrato, nell'ultima seduta di contrattazione del 2019, un prezzo di chiusura pari a **18,44 euro** (capitalizzazione: 3.927 milioni di euro), **in aumento del 53,5%** rispetto alla stessa data dell'anno precedente.

La performance del titolo Acea è stata molto positiva e superiore di quasi il doppio rispetto al mercato italiano nel suo complesso (FTSE Italia All Share +27,2%). Significativo anche l'incremento del titolo in confronto all'indice di riferimento FTSE Italia Mid Cap (+18,3%). Nell'anno, il valore massimo di 19,02 euro è stato raggiunto il 12 dicembre, mentre il valore minimo di 11,82 euro il 2 gennaio; i volumi medi giornalieri sono stati pari a circa 157.000, superiori rispetto ai 116.000 del 2018.

TABELLA N. 43 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2019)

variazione % **31.12.19** (rispetto al 31.12.18)

Acea	+53,5%
FTSE Italia All Share	+27,2%
FTSE Mib	+28,3%
FTSE Italia Mid Cap	+18,3%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **106,1 milioni di euro** (100,7 milioni di euro nel 2018). Sulla variazione incidono fenomeni di segno opposto: da un lato, la riduzione degli interessi su prestiti obbligazionari, degli interessi moratori e dilatori e delle commissioni sui crediti ceduti, dall'altro, l'incremento degli oneri per interest rate swap, degli oneri da attualizzazione e la presenza di oneri derivanti dalla prima applicazione del principio contabile IFRS16. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2019, si è attestato al 2,15%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31/12/2019, circa il 77,55% dell'importo

complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, Acea si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il **finanziamento di infrastrutture strategiche**, quale la European Investment Bank (BEI 11,1% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP 5,9% del debito consolidato). Queste Istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le Società del Gruppo, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

I RATING DELLE AGENZIE

Entrambe le agenzie **Moody's** e **Fitch** hanno **confermato il rispettivo rating** su Acea. Le valutazioni espresse riflettono

l'apprezzamento del focus strategico della Società/del Gruppo nelle attività regolate e i positivi risultati fin ora raggiunti.

TABELLA N. 44 – RATING 2019

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine	outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso dell'anno Acea ha partecipato a **numerosi eventi** (incontri, presentazioni allargate, *Utilities Conference*, *roadshow* e *reverse roadshow*) con **circa 120 investitori equity, analisti buy side, investitori e analisti credit**.

I **roadshow** e le **Utilities Conference** organizzati da Borsa Italiana e dalle principali banche d'affari si sono svolti nelle **più importanti piazze nazionali e internazionali**: Roma, Milano, Londra, Parigi, New York.

Si sono svolte **conference call** con la comunità finanziaria, in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali e del Piano industriale 2019-2022, cui hanno partecipato **circa 130 analisti/investitori**.

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 145 studi/note sul titolo Acea**. Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono otto – alla data del 31 dicembre 2019 – cinque esprimono giudizi "positivi" e tre "neutrali".

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

In base alle ultime analisi effettuate (novembre 2019), gli **"investitori sostenibili"** presenti in Acea rappresentano quasi il 4% del capitale sociale e **circa il 26% del totale degli Investitori istituzionali**. Si tratta principalmente di fondi europei (3% del capitale di Acea), seguiti da Investitori del Nord America. È da evidenziare che un numero sempre maggiore di investitori istituzionali, in conseguenza di modifiche nelle politiche di investimento sempre più legate ad aspetti ESG, si qualificano come investitori "sostenibili"; tali soggetti stanno dimostrando un'attenzione crescente verso Acea.

Le **relazioni con gli operatori della finanza ESG** (Environmental, Social and Governance) sono presidiate e frequenti. Acea, nel 2019, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.



ISSESG (già ISS Oekom) ha attribuito ad Acea il rating C+ (scala D-/A+), in linea con l'anno precedente.



Il CDP (già Carbon Disclosure Project), supportato da oltre 500 investitori internazionali con

asset gestiti superiori ai 96.000 miliardi di dollari, promuove, a livello mondiale, l'attenzione alla gestione di rischi ed impatti inerenti al cambiamento climatico, invitando le imprese a fornire articolate e puntuali informazioni sulla loro capacità di gestire il tema. In base ai dati ed alle informazioni ricevute, il CDP rende pubblica ogni anno, in una graduatoria, la valutazione espressa su ciascuna impresa. Acea, valutata già da anni, nel 2019 ha registrato il **punteggio A-** (B nel 2018), rientrando in **area Leadership** (per dettagli si veda il box presente nel capitolo *Strategia e Sostenibilità*).



Acea è inclusa nell'*Ethibel Excellence investment register*. L'analista afferma che: «Tale selezione da parte del **Forum Ethibel** indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility».



Nel 2019 Acea ha ricevuto il primo **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics**. La valutazione condotta dall'agenzia si concentra sugli aspetti di governo societario, ambientali e sociali e misura il livello di compliance alle indicazioni della UE, dell'OCSE e delle Nazioni Unite, offrendo una misura del livello di adesione delle pratiche adottate dalle imprese richiedenti alle maggiori indicazioni internazionali sulla sostenibilità. Dopo un processo strutturato che ha previsto un confronto approfondito su policy, procedure e iniziative pertinenti, il rating assegnato ad Acea è di **EE-** [*investment grade*, scala F/EEE (*non investment grade/full investment grade*)] con una visione di lungo periodo positiva.

Le performance ESG del Gruppo sono state, inoltre, analizzate da **Sustainalytics, VigeoEiris, Gaia Rating, FTSE Russel ESG** e **Alliance for corporate transparency**.

Infine, nel corso dell'anno Acea è stata coinvolta da data agency, investment bank e index provider, come **EQUITA** e **ECPI**, in alcune attività di studio e approfondimento. In particolare, tali iniziative hanno avuto ad oggetto l'analisi delle dinamiche di **interazione tra società a media capitalizzazione e agenzie di rating ESG** e lo studio ai fini della possibile definizione di un indice azionario nazionale **Low carbon**.

ISTITUZIONI E IMPRESA



Acea interagisce con attori istituzionali e stakeholder di riferimento, secondo una logica partecipativa, al fine di generare valore condiviso a beneficio di tutte le parti interessate, in primo luogo la collettività e i territori in cui opera.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione con i soggetti istituzionali investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, le Autorità di settore, le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, ecc.), in coerenza con la normativa vigente ed il *Codice Etico* del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2019 è di **123,2 milioni di euro** (124,3 milioni circa nel 2018). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 28,6% (era il 30,4% l'anno precedente).

Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2019, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,94 milioni di euro (2,87 milioni di euro nel 2018). Nel dettaglio, circa 1,63 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (ARERA, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 76 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e circa 1,2 milioni di euro per i contributi ad organi confederali e per quote associative.

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche** è volta a realizzare **iniziative con ricadute positive su territorio e qualità di vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clients e collettività*, *Personale e Le relazioni con l'ambiente*).

L'articolo 17 del *Codice Etico* del Gruppo, dedicato ai rapporti con le istituzioni, la pubblica amministrazione e gli organismi politici e sindacali, stabilisce che: «*Acea coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione osservando rigorosamente le disposizioni normative, i regolamenti applicabili, le previsioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. n. 231/01 e nelle procedure interne (...). Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali (...), né di loro rappresentanti e candidati. (...) Acea non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi (...). In ogni caso, le persone di Acea si astengono da comportamenti volti a esercitare pressioni (dirette o indirette) nei confronti di esponenti politici e sindacali o rappresentanti delle associazioni in potenziale conflitto di interessi per ottenere vantaggi sia personali che aziendali*».

Il presidio delle relazioni con soggetti istituzionali è definito da un **modello organizzativo** che attribuisce **competenze e responsabilità** alle strutture aziendali di riferimento. In particolare, l'**Unità Rapporti Istituzionali** tutela gli interessi aziendali e rappresenta le posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con Associazioni di settore, Centri di ricerca, Enti di normazione, Istituzioni ed Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali. La **Direzione Affari e Servizi Corporate** supporta le Società del Gruppo per **gli aspetti giuridici** connessi alle attività, cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob) e i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, anche per minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.

Le **Società operative del Gruppo** presidiano, di concerto con la Capogruppo, gli **aspetti "tecnico-specialistici"** dei servizi gestiti – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale – **anche mediante l'interazione** con organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA), nell'ambito dei settori disciplinati, ha istituito, da tempo, **meccanismi di premi e penali** per incentivare il miglioramento delle performance dei gestori dei servizi. Nel 2019, **Areti**, con riferimento alla gestione 2018, ha corrisposto: una penale di circa 5,12 milioni di euro, relativa alla continuità del servizio elettrico per utenti BT; circa

1,87 milioni di euro in indennizzi verso gli utenti e penali versate alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali), per le interruzioni prolungate estese, e circa 191.000 euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.

Le Società idriche **Acea Ato 5, Gori** e **Gesesa** hanno versato nell'anno indennizzi automatici ai clienti, rispettivamente, per 120.000,

192.000 e 26.000 euro (questi ultimi due in valori stimati) ed **Acea Ato 2** ha erogato 667.000 euro in indennizzi automatici ai clienti, relativi a performance di qualità contrattuale, in particolare per la fatturazione. A gennaio, **Acea Ato 2** ha comunicato le performance di qualità contrattuale 2018 alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) dell'Ente di Gestione d'Ambito per le verifiche del caso, al cui esito saranno accertate eventuali premialità e, sempre nell'anno, la STO ha riconosciuto alla Società circa 33,6 milioni di euro a titolo di premialità per il **conseguimento di standard migliorativi di servizio resi nel 2018**.

A conclusione di procedimenti avviati in precedenza, si segnalano due provvedimenti sanzionatori notificati ad **Acea Ato 5**, nel 2019, da parte di **ARERA e dell'AGCM**. Nel primo caso (delibera 253/2019) l'ambito censurato riguarda la regolazione tariffaria, nel

secondo caso (provvedimento 27798/2019) vengono contestati comportamenti contrari alle prescrizioni del Codice del Consumo (pratiche scorrette ed aggressive). Verso tali provvedimenti la Società **ha presentato ricorso ai TAR** di competenza.

Infine, il **TAR Lazio**, con sentenze di ottobre, ha **pienamente accolto i ricorsi presentati da Acea SpA, Acea Energia e Areti avverso il provvedimento AGCM** (provvedimento 27496/2018), che sanzionava solidalmente le imprese per 16,2 milioni di euro per presunte condotte anticoncorrenziali nel mercato della vendita energia, evidenziando l'insussistenza delle condotte contestate dall'AGCM e la **completa correttezza dell'operato delle Società verso il mercato**.

Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc.) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

LA TUTELA DEL PATRIMONIO COMUNE

Acea, in sinergia con istituzioni pubbliche, soggetti privati ed enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura ambientale e sociale volti a tutelare il patrimonio comune**.

Nel 2019 si è concluso l'iter procedurale per il **rinnovo della concessione dell'Acquedotto Peschiera-Le Capore ad Acea**, con la firma del disciplinare da parte di Regione Lazio e Comune di Roma e sono state poste le basi per la realizzazione del **nuovo tronco superiore dell'Acquedotto**, per garantire l'approvvigionamento idrico di Roma e provincia.

Con riferimento all'**implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)**, volti a prevenire e mitigare il rischio idrico, sono stati qualificati i team multidisciplinari che cureranno la redazione dei Piani per i diversi territori di riferimento ed è stata avviata la valutazione dei rischi.

Nel corso dell'anno Acea ha collaborato, insieme a soggetti istituzionali, alla realizzazione di **progetti di pubblica utilità**, tra cui: il **riuso di acque di scarsa qualità** con l'applicazione di tecnologie, mutate dal settore aerospaziale, in grado di agevolare la disponibilità di acqua per usi urbani o rurali a costi e tempi ridotti, in caso di crisi idrica; l'**efficienza dei sistemi idrici**, con l'obiettivo di sviluppare un modello di controllo attivo della rete idrica, in una logica di smart grid; il miglio-

ramento della resilienza e la protezione delle infrastrutture idriche in caso di **cambiamenti climatici**; la realizzazione di nuovi **sistemi depurativi**, ad esempio per la città di Benevento; la **riqualificazione di aree di interesse ambientale**, come il bacino idrografico del fiume Sarno. Ecogena ha preso parte al **progetto Smartmed**, promosso dal Comune di Roma e volto a diffondere le migliori pratiche di efficientamento energetico in ambito urbano, contribuendo alla progettazione ed alla realizzazione di un distretto energetico nel quartiere di Pietralata a Roma, in collaborazione con Università, Enti di ricerca e imprese.

In tema di **economia circolare**, Acea, tramite la Società Acea Ambiente, ha aderito alla **piattaforma italiana degli stakeholder dell'economia circolare (ICESP - Italian Circular Economy Stakeholder Platform)**, coordinata da ENEA, per promuovere l'approccio nazionale all'economia circolare (*Italian way for circular economy*) attraverso il coinvolgimento degli stakeholder impegnati sul tema ed **ha firmato**, insieme con altre 13 imprese e centri di ricerca, il **Contratto di rete per la costituzione del primo Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES)**: un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello **sviluppo di economia circolare e sostenibilità ambientale** (si veda il box di approfondimento).

IL CONTRATTO DI RETE PER LA COSTITUZIONE DEL CENTRO AIRES

Il **Centro di ricerca AIRES**, costituito sulla base di un apposito Contratto di rete tra **imprese e centri di ricerca**, sviluppa **progetti comuni di sostenibilità ambientale**, tra cui il **trattamento innovativo dei rifiuti**, le iniziative a contrasto degli effetti dei cambiamenti climatici, ecc. Il contratto di rete ha durata quinquennale e prevede la realizzazione di **attività volte al miglioramento di performance tecniche ed economiche in materia di economia circolare**, il rafforzamento della capacità innovativa e produttiva a costi inferiori grazie al sistema delle **economie di scala**, il potenziamento di know-how e **formazione professionale**.

L'attuazione del programma di rete prevede anche l'organizzazione di **tavoli tecnici e seminari di approfondimento** e la partecipazione a bandi regionali, ministeriali e comunitari per il finanziamento di progetti di ricerca e sviluppo compatibili con l'oggetto e gli obiettivi definiti dal contratto.

LA GESTIONE OPERATIVA DEI RISCHI E I PIANI GESTIONE EMERGENZE

Acea partecipa a **gruppi di lavoro** di alto profilo istituzionale, in particolare su **prevenzione e gestione di eventi critici**, e garantisce supporto, in **casi di emergenza**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**.

La **minaccia cyber**, potenzialmente in grado di causare il malfunzionamento o l'interruzione nell'erogazione di prestazioni essenziali, come l'energia e l'acqua, è uno dei temi di sicurezza nazionale presidiati da Acea. In particolare, l'azienda collabora con il **Computer Emergency Response Team (CERT)** del Ministero dello Sviluppo Economico, le **Autorità Network and Information Se-**

curity (NIS) del Ministero dell'Ambiente ed il **Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC)** del Ministero dell'Interno.

Inoltre, Acea partecipa al **programma ECHO** (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations) per la **costituzione di una rete europea dei centri di competenza sulla cyber security**, che nel 2019 ha superato la prima revisione progettuale con ottimi risultati, ed al **progetto H2020 ATENA** che si occupa di sicurezza e resilienza delle infrastrutture digitali.

Con riferimento alla **salute e sicurezza dei consumatori**, Acea è impegnata, oltre all'implementazione dei Piani di sicurezza dell'acqua già ricordati, nella ricerca di **Microinquinanti Organici**

Emergenti (MOE), virus emergenti, legionella e micro-nanoplastiche in ambito idrico.

Le Società del Gruppo garantiscono i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le istituzioni pubbliche.

A tal fine, hanno approntato organizzazioni, **procedure e strumenti** che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete, ecc.), permettono il **tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi** (si vedano anche il capitolo *Clienti, La qualità erogata* e, più avanti, *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni* entro il paragrafo *Lo stakeholder impresa*).

Ciascuna Società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato di reti e impianti** – idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica – in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale e Roma Capitale**.

Ogni volta che un evento pregiudica i servizi gestiti (danni agli impianti e/o alle reti, crisi idrica/energetica, ecc.), le Società del Gruppo ne danno comunicazione agli Enti competenti, al fine di agevolare il coordinamento degli interventi.

Acea SpA ha una **procedura relativa alla gestione delle emergenze** di tipo sanitario e ambientale ad impatto sulla popolazione, di cui **definisce il livello di rischio** (basso, medio e alto), in base al quale prevede l'organizzazione di squadre d'intervento.

Il **Piano per la gestione delle emergenze di Areti**, la Società che cura la **distribuzione dell'energia elettrica**, fronteggia l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali; le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati; le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli; le **risorse materiali** necessarie al mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza**, in casi stabiliti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, modalità di gestione delle tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo, ecc.) e procedure da seguire, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano, ecc.), i **materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere** a seconda della fattispecie. Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature vengono testate mediante esercitazioni. Inoltre, la Società, in ottica di miglioramento dei processi, è impegnata nella **realizzazione di una piattaforma** per l'acquisizione e il monitoraggio, in tempo reale, di **dati meteorologici** in grado di alterare le condizioni di esercizio della rete elettrica.

I **Piani per la gestione delle emergenze delle Società operative in ambito idrico**, condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), definiscono le condizioni che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato, classificano i livelli di emergenza**, descrivono le **misure preventive e di rimedio** per tipologie di imprevisto (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevedono la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). Nel 2019, **Acea Ato 2 ha aggiornato il Piano, in coerenza con le linee guida dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, esaminato **25 scenari critici** ed indicato per ciascuno le conseguenze, le manovre e le azioni di mitigazione necessarie. Il Piano è stato presentato alla Prefettura,

alla Protezione Civile, alla Regione Lazio, alla Città Metropolitana, al Comune di Roma e alle ASL competenti.

Le **Società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato **piano di manutenzione ordinaria**, per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture di ogni sito sono dotate di **Piani di Emergenza** che tengono conto degli **scenari identificati per le emergenze sia di carattere endogeno sia esogeno**. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla **sicurezza dei lavoratori**, garantendone l'incolumità con specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla **salvaguardia dell'ambiente**, individuando gli interventi emergenziali per limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in base alle quali sono gestiti gli impianti, prevedono altresì obblighi e modalità di comunicazione di **eventi straordinari o emergenziali agli Enti competenti**, al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

PROGETTI PER LO SVILUPPO INNOVATIVO E SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

Nel 2019, in continuità con gli anni passati, Acea Ato 2 ha proseguito, di concerto con gli Amministratori locali, il programma d'installazione delle **Case dell'acqua** a Roma e in provincia, che ha reso possibile dotare, complessivamente, i territori di **83 chioschi** (si veda capitolo *Clienti, paragrafo La qualità erogata in area idrica*). In ambito **smart city**, nel 2019, Acea, in collaborazione con Roma Capitale, ha lanciato il **piano per la mobilità elettrica**, definendo anche la **strategia per l'e-mobility**, a contrasto del *mobility divide* dovuto al gap infrastrutturale. Ha avviato la fase di test delle piattaforme Charging Point Operator e Mobility Service Provider, mediante un **servizio di car-sharing interno** con 25 auto elettriche, ed **installato le prime colonnine di ricarica per auto elettriche**. È stata inoltre sviluppata una partnership con l'Università LUISS Guido Carli che ha permesso di mettere a disposizione degli studenti una piattaforma di servizi per la mobilità, tra cui la gestione della ricarica e della prenotazione dell'auto o di un posto in navetta.

Per promuovere lo sviluppo innovativo e sostenibile dei settori di riferimento, Acea sviluppa **collaborazioni e partnership con imprese complementari** o operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.

Nel corso dell'anno Acea ha siglato un **protocollo d'intesa con Google Cloud** al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati ed efficientare i processi operativi, attraverso l'innovazione digitale dell'azienda con programmi ASL (Advanced Solutions Lab) e tecniche di apprendimento automatico (machine learning).

Per realizzare la rete di comunicazione a banda larga funzionale alle smart grid nel territorio di Roma Capitale, Acea ha sottoscritto un accordo con **Open Fiber** finalizzato al **collegamento in fibra ottica delle cabine primarie e secondarie**. Inoltre, l'azienda ha siglato un **accordo con la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli e Cassa Depositi e Prestiti** per la creazione di una **piattaforma digitale di servizi di smart health innovativi** (telecure a domicilio, telemedicina, ricette via mail, ecc.), con l'obiettivo di migliorare le prestazioni sanitarie con controlli e monitoraggi a distanza di alcune patologie.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo e gli istituti scolastici presenti nelle aree geografiche servite**, ad esempio nell'ambito del programma di **Alternanza scuola-lavoro** (si veda il capitolo *Persone, paragrafo Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*). Ulteriori iniziative per le scuole, oltre al programma Acea Scuola attivo da molti anni (si veda capitolo *Clienti, paragrafo Comunicazione, eventi e solidarietà*), si sono svolte in occasione della par-

tecipazione di Acea all'**Isola della sostenibilità** e ad **Ecomondo**. Acea Ato5 ha realizzato il progetto "**H2O a piccoli passi**", rivolto alle scuole primarie di alcuni comuni locali, volto a **sensibilizzare i ragazzi al corretto utilizzo della risorsa idrica**.

IL CONFRONTO CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio nei business in cui opera.

LE ADESIONI 2019 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno il Gruppo ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI – Finanza d'Impresa;
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Andaf;
- ASCAI;
- Aspen Institute Italia;
- Assochange;
- Associazione Amici della Luiss Guido Carli;
- Associazione Civita;
- Associazione Geotecnica Italiana;
- Associazione Italiana Internal Auditors;
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AI);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime;
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies);
- CEEP Bruxelles (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services);
- Centro Studi Americani;
- CDP Worldwide;
- CISPEL Confservizi Toscana;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- Conseil de cooperation economique;
- CSR Manager Network Italia;
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia (Di.T.NE.);
- E.DSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili);
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry);
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano;
- FERPI;
- FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia);
- FISE Assoambiente;
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Roma Europa;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- Gruppo Galgano;
- IATT (Italian Association for Trenchless Technology);
- ICESP Piattaforma Italiana Economia Circolare coordinata da ENEA;
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- ISES Italia (International Solar Energy Society – Sezione Italiana);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- Servizi Professionali Integrati;
- Piattaforma Italiana del Fosforo coordinata da ENEA e MATTM;
- UNI (Ente Italiano di Normazione);
- Unindustria Lazio;
- UPA Utenti Pubblicità Associati;
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche);
- World Energy Council (WEC).

Acea **partecipa alle occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su temi d'interesse nazionale ed internazionale e offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico. In particolare, nell'anno ha costruito un network di relazioni con Università, Centri di ricerca, partner tecnologici, startup e PMI per rafforzare la propria presenza, nazionale e internazionale, nell'ambito dell'**innovazione**.

Il Gruppo ha partecipato ad eventi ed organizzato numerose iniziative, che sono state già ricordate (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *paragrafo Comunicazione, eventi e solidarietà*; *Strategia e sostenibilità* ne *L'Identità aziendale* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*). Qui si citano soltanto il **Sustainability day**, quale occasione di confronto e dibattito tra rappresentanti delle Istituzioni, della ricerca ed esperti di green economy sulle nuove sfide poste dall'economia sostenibile, **Ecomondo**, la fiera della green e circular economy nell'area euro-mediterranea, dove Acea ha presentato i progetti **AceaSmartComp** e **Sludge Mining**, la terza edizione della **Resource Recovery Conference**, organizzata a Venezia dall'International Water Association, che ha coinvolto gli organismi mondiali di 43 Paesi attorno al tema del **recupero e riuso sostenibile delle risorse provenienti dalle acque reflue**, la terza edizione della **Rome Startup Week**, un evento di riferimento per l'innovazione e il venture business italiano ed europeo ed **Open Italy**, il programma di co-innovazione del Consorzio Elis.

La Società ha inoltre aderito a **Startup Europe Partnership**, la piattaforma di open innovation **creata dalla Commissione Europea** che supporta le startup nel passaggio dalla fase di sviluppo in laboratorio del prototipo a quella di produzione su scala industriale, collegandole con aziende e mondo finanziario, ed **ha ricevuto il Premio Innovazione Smau**, un riconoscimento conferito alle aziende attive nell'Open Innovation.

Le collaborazioni tra Acea, Università ed Enti di ricerca avvengono nell'ambito di **convenzioni ed accordi dedicati**.

Nel 2019 Acea ha siglato un **protocollo di collaborazione con ENEA**, della durata di quattro anni, **per lo sviluppo di progetti relativi alla gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti e della risorsa idrica**. In tal modo, Acea beneficerà di competenze scientifiche, saranno condivisi piattaforme e laboratori, con l'obiettivo di applicare tecnologie e soluzioni innovative ai progetti industriali gestiti, principalmente nei settori del trattamento dei rifiuti e dell'idrico, in linea con il disegno di sviluppo in ambito di economia circolare previsto dalla pianificazione strategica. Degni di nota sono gli **Accordi Quadro** che Acea ha stipulato con **l'Università degli Studi della Toscana** – Dipartimento di innovazione nei sistemi biologici agroalimentari e forestali (DIBAF) e con **l'Università La Sapienza** – Dipartimento di ingegneria civile e ambientale, nell'ambito dei quali sono stati avviati progetti per il recupero di energia e materia dai residui di depurazione delle acque, in ottica **waste transition**.

In **ambito idrico**, Acea Ato 5 ha stipulato una convenzione con

l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale volta a creare una collaborazione in ambito **ricerca e innovazione** mentre Acea Ato 2 ha sviluppato, con l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata – Facoltà di Economia, uno **studio sperimentale di Analisi Costi Benefici (ACB)** per il progetto relativo al nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera, valutando preliminarmente costi-benefici, in termini di impatto socio-economico e territorial impact assessment, delle singole soluzioni progettuali esaminate nel documento di fattibilità e, successivamente, della soluzione prescelta.

In ambito **energetico**, Acea ha avviato collaborazioni con le Università di Napoli, Roma, Torino e Milano su specifici progetti tecnici, tra cui: lo sviluppo di algoritmi di stima e di **misura delle perdite tecniche** della rete elettrica di bassa tensione, lo studio di un **trasformatore di corrente** elettronico in grado di risolvere le limitazioni insite nei tradizionali apparecchi a nucleo magnetico, la realizzazione di classificatori per individuare pattern di **guasto sulla rete MT** e stimare la probabilità di guasto, lo sviluppo di **modelli di vulnerabilità per la rete elettrica MT** e, nell'ambito del progetto Smart Metering 2G, lo studio del modello teorico di copertura RF 169 MHz per identificare il numero complessivo di siti/concentratori da installare sul territorio di Roma ai fini dei sistemi di misura intelligenti di seconda generazione.

Nel 2019, inoltre, Acea ha partecipato a tavoli di lavoro **Startup Intelligence** con il **Politecnico di Milano**, per intercettare trend, scenari e progetti innovativi di interesse per il Gruppo, e all'**Osservatorio Artificial Intelligence**, una Community di confronto sul tema, combinando la prospettiva manageriale con quella tecnologica. Con l'Università **LUISS Guido Carli** è stato aperto un **cantiere di ricerca scientifica finalizzato alla diffusione del modello di valorizzazione degli asset aziendali**, con il contributo dei dipendenti coinvolti in workshop dedicati.

Infine, è proseguito nell'anno, in **partnership scientifica con la LUISS Business School**, il percorso formativo denominato **Accademia Manageriale**, volto a realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities** presenti sul territorio romano (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a **network di esperti, gruppi di lavoro, studi e ricerche di settore** organizzati dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da soggetti imprenditoriali. In particolare, l'azienda è attiva, in qualità di associata, nella **Fondazione Global Compact Network Italia**, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite, e nel **CSR Manager Network**, l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility*. In tale ambito, nel 2019, Acea ha condotto, insieme ad SCS Consulting, il **gruppo di lavoro ERM e So-**

stenibilità, che ha coinvolto aziende aderenti e altre interessate nel confronto sulla gestione integrata dei rischi ed ha partecipato al **gruppo di lavoro sulla Dichiarazione Non Finanziaria (DNF)**, ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), che ha definito un questionario qualitativo sulla rendicontazione non finanziaria obbligatoria ed effettuato il primo test di diffusione, analizzandone gli esiti e condividendoli all'interno del Network (si veda anche capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione in Identità aziendale*).

La presenza di Acea in **Utilitalia**, la federazione che riunisce le **multiutilities** di acqua, ambiente, energia e gas, si esprime anche attraverso la partecipazione a **tavoli tecnici e gruppi di lavoro tematici, tra cui quello dedicato alla Sostenibilità**.

In particolare, nel 2019, Aquaser ha partecipato a tavoli di lavoro finalizzati alla **revisione del Decreto sulla gestione dei fanghi**, Acea Elabori ha preso parte a **gruppi di lavoro e tavoli tecnici su: acqua, potabile e reflua, biometano e fanghi, innovazione tecnologica e piattaforma fosforo**.

L'azienda, inoltre, partecipa ad analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *utilities* italiane, come quelle curate dal centro di ricerca **Utilitatis** e da **Top Utility**.

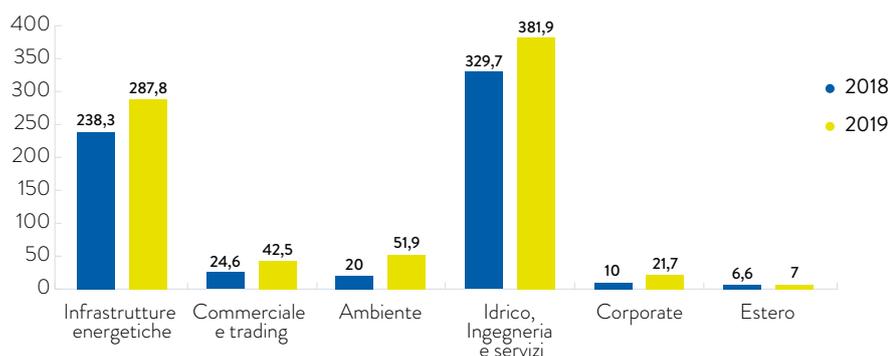
LO STAKEHOLDER IMPRESA

LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, cercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita**, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.

Gli **investimenti** del 2019 ammontano, complessivamente, a **792,8 milioni di euro, in crescita del 25,7%** (630,8 milioni di euro nel 2018). Per area di business, essi sono così distribuiti: 51,9 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per il **revamping** di Monterotondo Marittimo, per i lavori sugli impianti WtE di Terni e San Vittore e per l'ampliamento della discarica di Orvieto; 42,5 milioni di euro per l'area **Commerciale e trading**, specie su attività connesse all'acquisizione di nuovi clienti e per progetti di implementazione informatica e licenze; 381,9 milioni di euro per l'area **Idrico**, includendo anche l'area Ingegneria e servizi, soprattutto inerenti ai lavori di bonifica e ampliamento su condotte idrico-fognarie dei territori serviti, alla manutenzione straordinaria dei centri idrici, ad interventi su depurazione e recupero perdite idriche e al miglioramento del rapporto con gli utenti; 287,8 milioni di euro per l'area **Infrastrutture energetiche**, destinati essenzialmente ad interventi sulle reti MT/BT e agli interventi su cabine e contatori ed in parte ai lavori di **revamping** di alcune centrali elettriche. Infine, la **Capogruppo** con investimenti per circa 21,7 milioni di euro.

GRAFICO N. 44 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2018-2019)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **524,2 milioni di euro** (più 15,3% rispetto al 2018). Nello specifico, gli ammortamenti sono 409,6 milioni di euro (366,8 milioni di euro 2018), principalmente per la variazione del perimetro di consolidamento. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 66,8 milioni di euro circa, in riduzione dell'11% rispetto al 2018, per effetto di dinamiche di segno opposto: l'aumento dovuto alle modifiche di perimetro e la riduzione in conseguenza, principalmente, della delibera 2019 ARERA che interviene positivamente sulla vertenza GALA. Gli accantonamenti nell'anno risultano pari a 47,8 milioni di euro.

TUTELA DEL PATRIMONIO FISICO E DIGITALE E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

La protezione del **patrimonio fisico aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza**, con particolare riferimento alla **tutela della privacy e dei dati sensibili** (Regolamento GDPR 2016/679) sono curati dalla Funzione Risk & Compliance, entro cui è collocata l'Unità **Protezione Aziendale**.

A tale Unità è affidato il compito di **definire le Linee guida** e le politiche in materia di **tutela e protezione del patrimonio** e di coordinare **l'attuazione dei piani di continuità operativa e gestione delle emergenze** predisposti dalle competenti strutture e Società del Gruppo. In linea con la **procedura** sull'accesso alle sedi con servizio di accoglienza, l'Unità Protezione Aziendale gestisce le strutture e il personale della vigilanza e dell'accoglienza e controlla la **Sala Sicurezza (SS)**, i sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme, attivi nelle sedi aziendali, e coordina, in collaborazione con le competenti strutture e le Società del Gruppo, il corretto svolgimento delle attività richieste dall'Autorità Giudiziaria, dalle Istituzioni di Sicurezza e dalle Forze dell'Ordine.

Nel 2019, **le attività di vigilanza e accoglienza sono state unificate** ed è stato avviato un progetto per la definizione di nuove linee guida e procedure in materia di protezione aziendale.

La tutela del patrimonio informativo e dei sistemi centrali ICT del Gruppo, per **contenere al minimo l'indisponibilità dei sistemi** e garantire la continuità operativa, prevede **linee guida e procedure** che definiscono i comportamenti richiesti al personale, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche e i controlli.

In coerenza con le indicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero dell'Ambiente e del Dipartimento Informazioni per la Sicurezza, Acea ha esteso le **protezioni all'interno del dominio cibernetico**, **migliorando le misure di protezione** delle reti e dei sistemi IT e OT che comprendono gli apparati SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), ed ha avviato un progetto di ricognizione dello stato dei sistemi centrali e di campo, in particolare quelli strategici, per procedere alla realizzazione di interventi per la protezione dei sistemi. Acea ha inoltre sviluppato misure, di natura organizzativa, pro-

cedurale e tecnologica, per monitorare e gestire il rischio cibernetico. In particolare, nel 2019, ha adottato un **nuovo modello di cyber security a livello di Gruppo**, con l'istituzione del **Comitato Strategico per la Sicurezza delle Informazioni (CSSI)**, una struttura di coordinamento strategico in contatto con le istituzioni competenti in materia, e del **Computer Security Incident Response Team (CSIRT)** di Gruppo, una struttura tecnico-operativa, di supporto al Comitato Strategico, dedicata al coordinamento delle risposte ad eventi/incidenti di sicurezza a livello di Gruppo.

Infine, è stata condotta una **campagna di vulnerability assessment** sull'intero perimetro esterno (servizi e sistemi esposti su Internet) ed avviata la progettazione di sistemi a supporto del CSIRT e di **programmi a contrasto dei comportamenti fraudolenti sui principali database aziendali**, con machine learning, advanced analytics e big data.

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'**innovazione scientifica e tecnologica** a servizio dei processi aziendali è uno dei **pillar della pianificazione strategica** del Gruppo, che nel 2019 su questo aspetto ha investito circa **27 milioni di euro**.

Per gestire **la linea di innovazione di Gruppo**, nell'anno, è stata costituita la Società **Acea Innovation**, con la **mission** di sviluppare progetti innovativi ad alto valore aggiunto per il Gruppo e creare un ecosistema favorevole all'innovazione e alla cultura dell'imprenditorialità, ed è stato attivato l'**Innovation Board**, composto dai referenti per l'innovazione delle Aree industriali, che definisce e realizza, in maniera condivisa, la strategia d'innovazione del Gruppo. Sono stati inoltre creati **spazi di lavoro dedicati allo sviluppo di innovazione** e un programma di **corporate innovation**.

Il **nuovo percorso di innovazione** intrapreso da Acea si basa su **tre pilastri**:

- il **Modello di innovazione as a service**, in cui l'innovazione è al servizio del business e coinvolge tutta l'azienda (si veda il box di approfondimento);
- la **promozione della cultura dell'innovazione**, supportata da una piattaforma di **crowdsourcing** interna, che consente ai dipendenti di proporre idee e partecipare a progetti di innovazione, ed è realizzata anche mediante la Digital Academy (si veda anche il capitolo *Personale* paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*) e programmi dedicati come **Acea Innovation Garage** (si veda il box di approfondimento);
- l'**innovation factory**, un modello agile di analisi di mercato nei settori di interesse strategico, che coinvolge tutte le Aree industriali, suddiviso in cicli di 12 settimane, al termine dei quali viene lanciato un pilota per validare l'idea mediante un market test. L'iniziativa ha permesso di **avviare tre progetti strategici** su digital health, e-mobility e waste transition.

ACEA INNOVATION GARAGE, IL PRIMO PROGRAMMA DI IMPRENDITORIALITÀ DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

Nel 2019 Acea Innovation ha sviluppato **Acea Innovation Garage**, il **programma di imprenditorialità** rivolto ai dipendenti e finalizzato a **promuovere la cultura dell'innovazione**, con lo scopo di supportare il Gruppo nel raggiungimento dei relativi obiettivi attraverso la valorizzazione del know-how interno.

Il programma, basandosi su 4 Challenges di Innovation Needs, ha **lanciato una Call4Ideas** aperta a tutti dipendenti del Gruppo.

La Call ha raccolto **120 idee progettuali**, 10 delle quali sono state

selezionate e **3 sono risultate vincitrici**, intraprendendo un **percorso di incubazione e sviluppo del progetto**, della durata di 12 settimane, in spazi e tempi di lavoro dedicati e con il supporto di coach e mentor tecnici.

Durante il percorso di incubazione, i 3 team hanno realizzato il prototipo dell'idea proposta che è stato presentato, durante l'Investor Day, ad una platea di possibili investitori, con il convinto sostegno del top management di Acea.

Sempre nell'anno, Acea ha organizzato il suo primo **Innovation Day**, un evento dedicato all'intelligenza artificiale al servizio delle imprese (si veda il box di approfondimento).

INNOVATION DAY ACEA

In maggio 2019, si è svolto il **primo Acea Innovation Day**, giornata dedicata alle nuove frontiere dell'intelligenza artificiale e all'utilizzo dei dati che stanno modificando il modo di fare impresa. L'evento, ideato ed organizzato da Acea, ha previsto, nella prima fase della giornata, la **partecipazione dei CEO di aziende italiane dei settori energetico e infrastrutture**, tra cui Italgas, Terna, A2A e Open Fiber, e il contributo del **dipartimento Management & Innovation Systems dell'Università di Salerno**, in presenza di un pubblico di addetti ai lavori, studenti, dipendenti Acea e della stampa. Tra i temi discussi in tavola rotonda, l'applicazione delle **nuove tecnologie** e i suoi effetti nei pro-

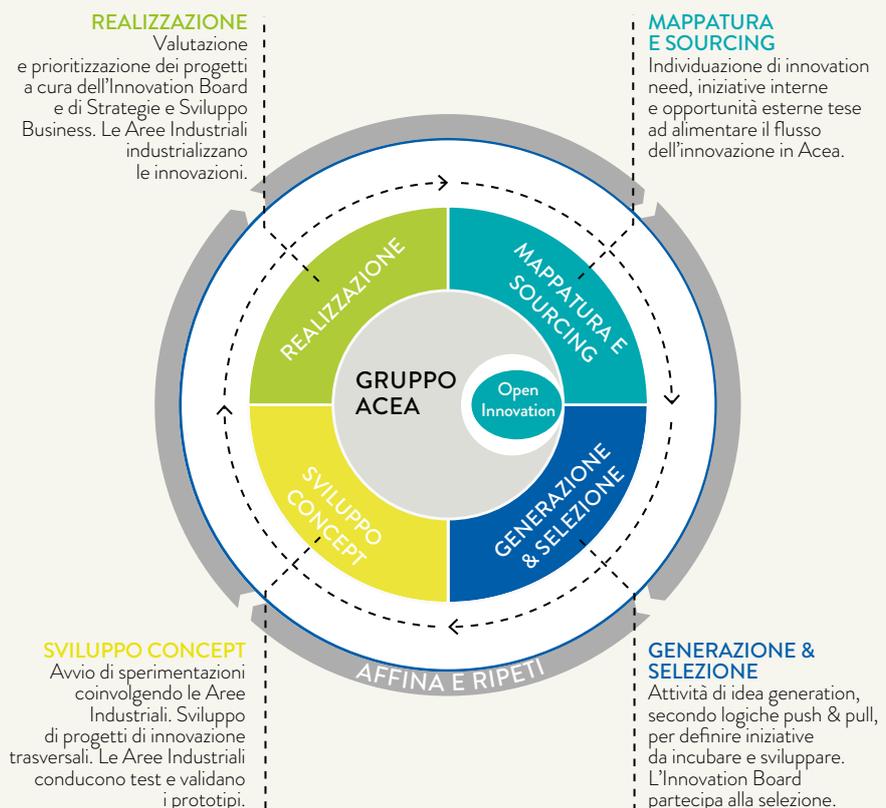
cessi industriali, inclusa la creazione di nuove opportunità di crescita ed occupazionali. L'evento è proseguito, nel pomeriggio, con il **coinvolgimento di startup e dei principali protagonisti dell'ecosistema innovazione**, tra cui il Country Manager di Google Cloud Italia e i CEO di Green Rail e Solenica. Nell'occasione sono stati presentati i **progetti più innovativi del Gruppo Acea**, illustrati dal Direttore di Innovation, Technology & Solutions, in linea con il Piano industriale Acea 2019-2022 che **prevede 500 milioni di investimenti in innovazione e tecnologia**.

IL MODELLO DI INNOVAZIONE A SERVIZIO DEL BUSINESS

Il **Modello di innovazione** definisce governance (gestione di fasi e modalità di coinvolgimento degli attori), processi (standardizzazione delle fasi di ingaggio degli attori) e strumenti a supporto. È **aperto al coinvolgimento di attori esterni e interni** ed opera in modo **strutturato e sistemico**, generando sinergie e condivisione dei progetti di innovazione, in maniera diffusa.

Il Modello prevede un processo articolato in **quattro fasi**: a partire dall'individuazione dei bisogni di innovazione, passando per la generazione partecipata di idee e la sperimentazione, terminando con la realizzazione dei progetti, in collaborazione con le Aree Industriali e gli attori dell'innovazione esterni al Gruppo. Il processo dell'innovazione è alimentato attraverso la continua **attività di scouting delle realtà innovative**.

Nell'anno sono state analizzate oltre 1.000 startup innovative e realizzate 12 sperimentazioni.



Con riferimento ai processi industriali e alle infrastrutture del Gruppo, nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, alcuni dei principali progetti di **ricerca e innovazione** realizzati, nel 2019, da Acea Innovation, da Acea Elabori e dalle Aree Industriali del Gruppo. Si tenga tuttavia

presente anche quanto illustrato, in precedenza, nel paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*, e in particolare nei sottoparagrafi *Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio* e *Il confronto con il contesto di riferimento*, si vedano anche il capitolo *Clienti e Collettività*, paragrafo *La qualità erogata* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA INNOVATION

Nel corso dell'anno, **Acea Innovation**, con il coinvolgimento di tutte le Aree Industriali, di Acea Elabori e start up esterne, ha avviato e/o realizzato **le seguenti sperimentazioni**:

- lo sviluppo di un **sistema per la sicurezza degli operatori in auto in grado di identificare le situazioni di pericolo** e prevenire incidenti;
- l'uso della **realtà virtuale** e di tecnologie immersive per svolgere l'**addestramento tecnico in maggiore sicurezza**;
- lo sviluppo di un **algoritmo di intelligenza artificiale** per clusterizzare in modo autonomo i **ticket** inviati dai dipendenti per problemi di tipo informatico;
- la messa a punto di un **metodo di purificazione dell'acqua dall'arseni-**

co e da altri tipi di materiali e sostanze inquinanti mediante nanotecnologie all'avanguardia per produrre membrane di carbonio a base di proteine;

- il **progetto Urban Intelligence** per utilizzare la tecnologia satellitare al fine di monitorare la qualità dell'illuminazione pubblica;
- la **soluzione Pedius** adottata da Acea Energia per rendere il **call center accessibile ai non udenti**.

Sul fronte della **mobilità elettrica**, Acea Innovation, sta testando una piattaforma di gestione dei servizi di mobilità elettrica con servizi di car sharing, attualmente solo per uso interno, e ricarica.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Nel 2019 la Società **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha avviato o realizzato numerosi progetti innovativi, tra cui:

- il **progetto PlatOne**, finanziato dalla Comunità Europea, coordinato da Areti e partecipato da 12 partner distribuiti tra Germania, Belgio, Grecia ed Italia, promuove un **nuovo approccio di gestione delle reti di distribuzione** che le rende **più stabili in presenza di grandi carichi di energia da fonti rinnovabili variabili**, mediante l'impiego di misure di flessibilità, storage e servizi di demand response, con tecnologie smart grid e strumenti di automazione e controllo della rete e delle fonti energetiche distribuite;
- il **progetto LUCE+**, per l'ingegnerizzazione e l'utilizzazione massiva di un **palo di illuminazione pubblica intelligente**, in grado di gestire sensori e funzionalità del servizio di illuminazione pubblica, e fornire al contempo servizi utili al distributore elettrico (come modem integrati, ecc.) e a terzi (come sensori ambientali, video analisi, ecc.); nell'ambito di tale progetto, nel corso dell'anno, sono sta-

te presentate 5 domande di brevetto per invenzione industriale;

- il **progetto G.I.M.M.I.** (Gestione Ispezioni Massive e Mirate Infrastrutture), per **ridurre i guasti non reperiti sulle linee aeree** e il monitoraggio degli asset, mediante analisi periodica di immagini satellitari e ispezioni mirate eseguite con droni;
- il **progetto AUTONOMOUS**, per **ridurre l'incidenza guasti in cabina primaria**, mediante ispezioni preventive in autonomia o guidate da remoto da un drone terrestre UGV (Unmanned Ground Vehicle);
- il **progetto FIBRA**, per la realizzazione della rete in fibra ottica in sinergia con Open Fiber.

Con riferimento alla **mobilità elettrica**, nel corso dell'anno, Areti ha sviluppato **soluzioni progettuali** mirate, in ottica smart grid, **all'interazione tra veicoli elettrici e rete di distribuzione**

Sempre nel corso dell'anno, **Acea Produzione**, ha avviato lo studio di fattibilità tecnico-economica per la realizzazione di un sistema di accumulo di energia elettrica a batterie.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO

Acea Ato 2, in collaborazione con Acea Elabori, ha svolto nell'anno, **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale**, con l'obiettivo di migliorare le performance operative.

Per quanto riguarda l'innovazione dei processi di gestione delle **reti di distribuzione idrica**, sono state sperimentate tecniche di nuova generazione – **satellite, registratore di rumore e fibra ottica per la ricerca di perdite occulte** (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare) – ed è stata realizzata la **distrettualizzazione di oltre 6.000 km di rete**, con l'integrazione di un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la **gestione avanzata da remoto**.

Con riferimento alla **depurazione delle acque reflue**, i principali progetti hanno riguardato:

- la valutazione di tecnologie innovative di **riduzione dei fanghi**, con lo studio sperimentale del **sistema di ozonolisi** e la **sperimentazione di un sistema di disidratazione fanghi mediante essiccamento solare**, presso il depuratore di Ostia;
- l'**ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, attivati presso alcuni dei maggiori depuratori gestiti, anche in relazione al potere di biometanizzazione dei fanghi (primari, secondari, ecc.);
- la **ricerca di microinquinanti organici emergenti (MOE)** per limitarne l'immissione nell'ambiente naturale in quanto potenzialmente pericolosi (interferenti endocrini, sostanze non target e prodotti di trasformazione);
- la ricognizione di tecnologie e tecniche di spettrometria RAMAN per il monitoraggio **Micro-nanoplastiche**, in collaborazione con ENEA;
- lo sviluppo di **analisi di processo-modellistiche** inerenti alla **capacità residua degli impianti di depurazione** e la simulazione della **propagazione degli odori in atmosfera** prodotti dai depuratori stessi.

Nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, è proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia** delle fonti di approvvigionamento idropotabile, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costru-

zioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica.

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

Con riferimento alle attività di **potabilizzazione delle acque**, presso l'impianto di Grottarossa, sono stati condotti studi sui microinquinanti emergenti presenti nell'acqua trattata (Tevere) e sul loro destino nelle fasi del trattamento, nonché sulla formazione di sottoprodotti da disinfezione (biossido di cloro e ipoclorito di sodio) ed è stata avviata la sperimentazione per la ricerca di virus emergenti nelle acque potabilizzate destinate al consumo umano.

Acea Ato 5 ha condotto sperimentazioni su:

- un **sistema per letti di essiccamento** costituito da un tubolare in geotessile permeabile per la disidratazione dei fanghi di supero miscelati con polielettrolita;
- **tecniche di riduzione degli idrocarburi nei fanghi** con miscele di microorganismi in vasca di stabilizzazione;
- un polarizzatore magnetico per acque potabili.

Inoltre, relativamente alle **aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile**, sono stati sviluppati **studi per la caratterizzazione del territorio** circostante le fonti (aspetti geologici, stratigrafici e di circolazione idrica sotterranea), elaborate proposte per la delimitazione delle aree di tutela assoluta e protezione di alcune fonti (derivazioni di Anagni Tufano, Castrocielo Capodacqua, Collepardo Capofiume e Posta Fibreno) e predisposta, presso tre ulteriori sorgenti, la strumentazione per acquisire localmente le misure di livello idrico per l'attività di monitoraggio propedeutica allo studio dell'area di salvaguardia.

Gori ha implementato **tecnologie IoT e sensoristica avanzata** per il monitoraggio degli scaricatori di piena delle acque reflue.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA AMBIENTE

Nel 2019 in Area Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- il completamento dello studio relativo allo sviluppo di una soluzione impiantistica finalizzata al **recupero di bicarbonato di sodio e di cloruro di calcio diidrato** (sotto-prodotti di reazione) dal trattamento del Prodotto Sodico Residuo (PSR), derivante dalla fase di neutralizzazione dei fumi acidi prodotti dagli impianti di termovalorizzazione; attualmente in fase di contrattualizzazione;
- l'avvio di uno **studio sperimentale per il trattamento delle ceneri leggere (fly-ash)** per il **recupero della frazione inerte** presente ed il trattamento ai fini della derubricazione delle caratteristiche di pericolosità;
- l'avvio, con il Politecnico di Milano ed il Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, di uno

studio per l'implementazione di una tipologia di **conversione del contenuto energetico del plasmix** (scarto non altrimenti differenziabile dei processi di selezione meccanici della plastica) **ai fini della produzione di metanolo**;

- il **progetto Sludge Mining** per la realizzazione di fertilizzanti, biocombustibili e biomateriali dai fanghi di depurazione;
- il **progetto Acea SmartComp**, avviato da Acea Elabori per la **waste transition** e lo sviluppo del compostaggio **diffuso e di prossimità** con **mini-impianti dotati di una tecnologia sensoristica in grado di trasformare localmente i rifiuti umidi in compost**, tramite un processo aerobico che in circa 90 giorni produce fertilizzante pronto per l'utilizzo. Il **primo Acea SmartComp** è stato **installato presso la mensa della sede centrale di Acea**, diventata così organic waste free, ed Acea punta a installare 250 Acea SmartComp entro il 2022.