

2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ GRUPPO ACEA

(Dichiarazione consolidata non finanziaria
ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016,
redatta secondo gli Standard GRI)



acea



2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ GRUPPO ACEA

(Dichiarazione consolidata non finanziaria
ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016,
redatta secondo gli Standard GRI)

acea

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
HIGHLIGHTS	6
COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA	10
L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE	18

L'IDENTITÀ AZIENDALE

PROFILO DEL GRUPPO	22
La storia di Acea	22
Attività e funzioni delle principali Società del Gruppo	22
L'analisi del contesto e il modello di business	24
Assetto proprietario e indicatori economici generali	30
STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	31
Lettura integrata della strategia	31
Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi	36
CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE	58
La corporate governance in Acea	58
Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi	61
I sistemi di gestione	69
STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO	71
Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	71
La distribuzione del valore generato da Acea	75

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ	78
I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico e idrico	78
La qualità percepita	82
La qualità erogata	89
Le tariffe	111
Customer care	112
Comunicazione, eventi e solidarietà	123
FORNITORI	131
Gli oneri esterni consolidati	131
Le politiche degli acquisti	131
Analisi dell'ordinato e della catena di fornitura	133
La sostenibilità nella selezione e valutazione dei fornitori: dalla qualifica agli appalti in corso	137
Salute e sicurezza lungo la catena di fornitura: sensibilizzazione e attività di verifica	139
PERSONALE	142
Il personale di Acea	142
Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione	147
Relazioni industriali	149
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	150
Sviluppo del capitale umano e comunicazione	154
Diversità e inclusione	161
La vita associativa in Acea	162

AZIONISTI E FINANZIATORI	163
Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	163
I rating delle agenzie	163
La relazione finanziaria	164
ISTITUZIONI E IMPRESA	164
Il rapporto con le Istituzioni	165
Lo stakeholder impresa	170
LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE	
LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE	178
Rischi ambientali e climatici: approfondimenti e disclosure	179
La gestione ambientale	180
La tutela del territorio e la salvaguardia della biodiversità	180
AREA ENERGIA	187
La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili	187
La distribuzione di energia	190
AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI	191
La gestione rifiuti: compostaggio, termovalorizzazione, smaltimento rifiuti liquidi e servizi correlati	192
AREA IDRICA	194
La qualità dell'acqua	195
I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)	196
Perdite idriche	197
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	198
L'USO DI MATERIALI, ENERGIA E ACQUA	202
Il consumo di materiali	202
I consumi energetici	202
Il risparmio energetico	203
L'attenzione all'utilizzo della risorsa idrica	205
EMISSIONI	206
Le emissioni in atmosfera	206
SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE	210
INDICE DEI CONTENUTI GRI: PRINCIPI DI REPORTING, STANDARD UNIVERSALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI	226
INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE	244
BILANCIO AMBIENTALE	247
OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	280

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Nell'introdurre gli stakeholder alla lettura delle performance di sostenibilità 2020 del Gruppo Acea, guardiamo all'ultimo anno trascorso con la consapevolezza di non essere ancora usciti dalla situazione di emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19. Il nostro Paese e il mondo intero hanno subito immense perdite di vite umane e tutti noi ci confrontiamo, quotidianamente, con le conseguenze sociali ed economiche generate dalle circostanze. Tuttavia, se nel marzo 2020 provavamo sgomento, a distanza di dodici mesi condividiamo la fiducia di poter contrastare la pandemia, sino a sconfiggerla, grazie all'impegno corale della comunità scientifica e di tutti coloro che hanno lavorato per sostenerla, ed osserviamo un Paese seriamente provato ma non prostrato e, al contrario, desideroso di ripartire con nuovo slancio.

La nostra Azienda ha avuto il privilegio di operare in settori di business, i servizi di pubblica utilità, che hanno subito contraccolpi più contenuti, giocando un ruolo chiave per la collettività e il territorio. Con responsabilità, abbiamo voluto definire, proprio nell'ultimo trimestre del 2020, le prospettive di crescita del Gruppo e rafforzare la sua capacità di creare valore nel tempo, approvando la nuova strategia industriale e di sostenibilità con orizzonte temporale 2020-2024, in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030, con i valori del nostro *Codice Etico* e i principi del "Patto globale" delle Nazioni Unite, al quale Acea conferma, ogni anno, la propria adesione.

La nostra idea di futuro e le sfide che abbiamo raccolto sono in linea con quelle tracciate dal Green Deal europeo, che la comunità internazionale, nel corso dell'ultimo anno, ha confermato e rafforzato. La strategia di crescita dell'Unione Europea, com'è noto, punta sulla progressiva trasformazione dei modelli di sviluppo, in un'ottica di economia circolare e di preservazione dell'ambiente naturale, a partire dal contrasto al cambiamento climatico e dalla tutela della biodiversità; è orientata alla neutralità carbonica, prevedendo investimenti nelle fonti energetiche rinnovabili, nell'efficienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edifici; indica tecnologia e innovazione come leve abilitanti e fa dell'inclusività il riferimento fondamentale.

L'Action Plan per finanziare la crescita sostenibile e lo strumento di rilancio "Next Generation EU" indirizzeranno sempre di più gli investimenti in tal senso.

Acea ha accolto le suggestioni emerse dal nuovo contesto ed ha delineato il suo percorso di crescita nel settore dell'economia circolare, ha fatto propria la sfida contro il cambiamento climatico, pianificando e avviando lo sviluppo della produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili, proseguendo gli interventi di efficientamento energetico e l'adozione di energia green nei consumi interni e ponendosi l'obiettivo di dotarsi di ulteriori strumenti di analisi e rendicontazione degli aspetti correlati alle alterazioni climatiche, grazie ad un progressivo allineamento alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosure.

L'Azienda continuerà ad ottimizzare la resilienza delle infrastrutture elettriche ed idriche strategiche, ad adoperarsi per la tutela e la salvaguardia della risorsa idrica e a sviluppare attività di ricerca, attivando partnership anche con start up, finalizzate ad applicare l'innovazione tecnologica alla gestione delle infrastrutture e dei processi organizzativi e produttivi, nonché alla definizione di strumenti e modalità di interazione sempre più evoluti con gli stakeholder.

Nel corso del 2020, Acea ha avuto tempestiva attenzione verso tutte le parti interessate, ed in particolare verso le categorie più impattate dalle circostanze, quali i clienti, i dipendenti e i fornitori, assicurando non soltanto la continuità dell'operatività e dei servizi ma lo sviluppo di progetti innovativi sulle infrastrutture ed ulteriori evoluzioni nella digitalizzazione. In particolare, verso i clienti, Acea ha posto massimo impegno, sviluppando le funzionalità dei canali di contatto da remoto e creandone di nuovi, in modo da rispondere adeguatamente alle nuove esigenze. Così come, grazie al potenziamento della dotazione infrastrutturale IT, è stato possibile il passaggio immediato, per circa 3.700 persone, dal lavoro in presenza a quello a distanza, basando le nuove modalità di lavoro sulla responsabilizzazione dei dipendenti e sul rapporto di fiducia. Un posto di assoluto rilievo è stato assunto dalla tutela della salute e della sicurezza delle nostre persone, che abbiamo gestito istituendo un Comitato di Prevenzione Coronavirus, con



il compito di coordinare ed attuare tutte le attività necessarie, e la medesima attenzione ai temi della salute e sicurezza è stata tenuta nei confronti delle imprese appaltatrici, preservando la continuità della relazione con i 2.500 fornitori che nell'anno hanno supportato le attività del Gruppo.

Abbiamo voluto esprimere la nostra presenza attiva nel territorio, partecipando a vari eventi e sostenendo numerose iniziative, ed abbiamo dato seguito ai nostri impegni ricorrenti verso la collettività, ai quali teniamo particolarmente, come l'iniziativa

Acea Scuola, che abbiamo realizzato per la prima volta in modalità digitale, riuscendo a coinvolgere oltre 4.000 ragazzi.

Questo è il senso che traiamo dall'anno appena trascorso: la perseveranza nel portare avanti le attività e lo sguardo rivolto al futuro. Siamo fiduciosi nella prospettiva di crescita della nostra Azienda e nella ripresa economica e sociale del Paese, a cui continueremo a fornire il nostro contributo, anche attraverso importanti investimenti in sostenibilità e innovazione che garantiranno lo sviluppo dei territori in cui operiamo.

**L'Amministratore Delegato
Giuseppe Gola**

**Il Presidente
Michaela Castelli**

HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI

App MyAcea
installata da
290.000
persone (+61%)

105,5 t/anno
di carta risparmiata
grazie all'opzione
bolletta web (+92%)

+20,3%
l'energia verde venduta
ai clienti del mercato libero



COLLETTIVITÀ

115 Case dell'acqua
attive nel 2020: 27,7 milioni
di litri erogati, **554 t** di
plastica/anno risparmiate
e **968 t** di CO₂ non
emesse in atmosfera

Acea
Scuola 2020
edizione online: circa
4.000 partecipanti a
DifendiAMO l'acqua!

Waidy: l'App per
individuare i circa
6.000 punti di
erogazione idrica nei
territori serviti



AZIONISTI E FINANZIATORI

circa **285**
milioni di euro
l'Utile netto di Gruppo

5%
il capitale sociale detenuto
da **investitori sostenibili**
(pari al 35% degli Investitori
istituzionali)

analisti ESG
valutano Acea: A- da CDP
e EE- da Standard Ethics;
inclusa nel Bloomberg
Gender Equality Index con
70,49%



ISTITUZIONI E IMPRESA

907
milioni di euro
gli investimenti dell'anno

Acea riceve il
Premio dei Premi
e il **Premio**
Imprese per
l'Innovazione

progetto
LabSharing
condotto da Acea ed Enea:
in sinergia laboratori,
tecnologie e know-how



PERSONALE

Acea certificata
Biosafety Trust per
gestire e contenere il rischio di
infezioni nei luoghi di lavoro

emergenza Covid-19:
12.000
ore di formazione dedicate
e una Polizza assicurativa
per i dipendenti

oltre **3.700**
persone
in smart working



FORNITORI

oltre **1,2**
miliardi di euro
il valore appalti 2020
e oltre **2.500** fornitori
coinvolti

avviato il progetto
Vendor Rating di
Gruppo e una partnership
con **ECOVDIS** per un
indicatore sintetico
di sostenibilità

14.904 verifiche
della sicurezza nei
cantieri (+19%)
effettuate da Acea Elabori

HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON L'AMBIENTE



IDRICO

480 Mm³

di **acqua potabile erogati** da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF

circa **770.000**

determinazioni analitiche sulle acque potabili erogate da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF

714 Mm³

di **acqua reflua trattati** dai depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF

124.590 t

di **fanghi prodotte** da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF, di cui il **44% recuperate**



AMBIENTE

19.347 t

di **Compost di Qualità** prodotte (+33% rispetto al 2019)

346 GWh

di energia prodotti da **termovalorizzazione**

oltre **17.100 kNm³**

di **biogas prodotti** e, da questo,

27 GWh di energia

(+35% rispetto al 2019)

21% output/input

in termovalorizzazione: **409.300 t**

di rifiuti in ingresso (input) e

87.400 t di rifiuti in uscita (output)



DISTRIBUZIONE E PRODUZIONE DI ENERGIA

916 GWh

energia elettrica prodotta
totale, di cui

68% da fonti rinnovabili

210.000 t di CO₂

risparmiate grazie alla produzione
di energia elettrica da fonte rinnovabile
anziché da fonte tradizionale

acquisiti **16 MW di FV**
per un totale di **oltre 52 MW**
installati

Piano di Resilienza:
106 km di cavo MT ammodernati
e **79 CS** ricostruite per il **fattore critico**
“**ondate di calore**” e **12 CS** ricostruite
per il **fattore critico** “**allagamento**”



GRUPPO

6,9 GWh di risparmio/anno e
2.300 t di CO₂ evitate grazie ad
azioni di **efficientamento energetico**
in Areti e nel comparto idrico

425 GWh

di consumi elettrici delle Società del Gruppo da
energia rinnovabile certificata **G.O.** pari a
142.800 t di CO₂ evitate

avviato il Progetto
Biodiversità: oltre **23.000**
siti/impianti analizzati

SUSTAINABILITY DAY 2020



seconda edizione

INFRASTRUTTURE E NEXT CITY: LE OPPORTUNITÀ DA UNA CRISI

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ: D. LGS. N. 254/2016 E STANDARD GRI

Acea ha voluto rendere note le proprie performance di sostenibilità sin dal 1999, anno della sua quotazione in Borsa, pubblicando da allora, in modo volontario e con regolarità annuale, un Bilancio di Sostenibilità di Gruppo. La rendicontazione di sostenibilità è stata sempre predisposta in conformità a Linee guida di riferimento internazionali¹ e sottoposta a verifica di parte terza. Dall'edizione riferita all'esercizio 2017, il Bilancio di Sostenibilità risponde anche a quanto prescritto dal D. Lgs. n. 254/2016², che ha recepito nel nostro ordinamento la Direttiva comunitaria 95/2014. Il Decreto prevede, per le imprese che soddisfano le

condizioni indicate dall'art. 2, l'obbligo di pubblicare le performance di sostenibilità in una **dichiarazione di carattere non finanziario** individuale o consolidata, che "(...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa (...) "³.

Il presente *Bilancio di Sostenibilità*, riferito all'esercizio 2020, è stato redatto in conformità agli Standard GRI (ed. 2019)⁴: opzione *Comprehensive* e pertanto denominato *Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)*, assumendo la forma di documento autonomo, come consentito dal richiamato Decreto Legislativo⁵.

¹ Dopo aver seguito anche altri orientamenti, Acea ha optato per la conformità alle Linee guida emanate dalla Global Reporting Initiative (GRI), applicandole, a partire dal Bilancio di Sostenibilità 2002, con il più elevato livello di "accordance" previsto e seguendone le progressive evoluzioni.

² La Legge di Bilancio 2019, all'art. 1 comma 1073, ha introdotto una modifica al D. Lgs. 254/2016, art. 3 comma 1 lettera c, prescrivendo anche l'illustrazione delle modalità di gestione dei principali rischi.

³ D. Lgs. n. 254/2016 e s.m.i., in particolare agli artt. 2, 3 comma 1, 4.

⁴ La Global Reporting Initiative (GRI), nel 2016, a superamento ed evoluzione della precedente versione delle Linee guida (GRI-G4) ha pubblicato gli Standard GRI – *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* –, prevedendone l'obbligo di adozione con riferimento all'esercizio 2018. Acea ne ha anticipato l'applicazione, con l'opzione *Comprehensive*, sin dal Bilancio di Sostenibilità 2017. Nell'ottobre 2019, la GRI ha reso disponibile nel sito www.globalreporting.org la traduzione italiana degli Standard GRI – *Raccolta consolidata dei GRI Sustainability Reporting Standards 2018*, oggi già edizione 2019, con l'inclusione delle revisioni o nuove introduzioni di alcuni standard specifici.

⁵ D. Lgs. n. 254/2016, art. 4 e art. 5 comma 3 lettera b.

Il *Bilancio di Sostenibilità*, corredato da una *Nota di Sintesi*, dopo l'approvazione del Consiglio di Amministrazione, è a disposizione dell'Organo di controllo e sottoposto alle attività di assurance del Revisore legale, con il quale Acea non ha cointeressi né altri legami, incaricato di verificarne la conformità al Decreto Legislativo n.

254/2016 e la coerenza con gli Standard di rendicontazione adottati⁶ (si veda *Opinion Letter della Società di revisione*).

Il documento viene diffuso mediante il sito web istituzionale, in concomitanza con il *Bilancio Consolidato*, e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

INFORMATIVA NON FINANZIARIA IN ITALIA: LA SURVEY DEL CSR MANAGER NETWORK E L'OSSERVATORIO DI KPMG

Nel 2020 sono stati diffusi gli esiti di alcune analisi sull'evoluzione delle dichiarazioni non finanziarie nel nostro Paese, al terzo anno dall'entrata in vigore del Decreto legislativo 254/2016, che offrono indicazioni sulla progressiva integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa.

Nell'ambito del **CSR Manager Network**, un gruppo di lavoro formato da manager della sostenibilità di diverse imprese, tra cui Acea, ha predisposto, con un approccio da addetti ai lavori, una survey sulle DNF per comprendere l'impatto dell'entrata in vigore del D. Lgs. 254/2016.

La survey, somministrata a 200 aziende italiane nell'autunno 2019, con una risposta del 28%, è stata **presentata a maggio 2020**. Tra le evidenze emerse è risultato che **il 73% delle aziende pubblicava una rendicontazione di sostenibilità**, certificata e redatta secondo standard internazionali, **prima dell'obbligatorietà** introdotta dal Decreto (nel 37% dei casi da più di sette anni) e la quasi totalità aveva già introdotto procedure interne che sono state revisionate e adeguate alla normativa. Tra gli **impatti "negativi"** dell'introduzione del Decreto sull'attività di produzione del documento, si evidenziano i tempi più stretti spesso abbinati a un maggior carico di lavoro, la necessità di migliorare le metodologie di Analisi di materialità e i sistemi di controllo interni. Tra **quelli "positivi"**, il **miglioramento delle interazioni** tra la Funzione preposta alla redazione della DNF e le altre Funzioni aziendali, **l'integrazione dei temi di sostenibilità nella disclosure societaria** (sia nella comunicazione che nelle presentazioni economico finanziarie) e,

soprattutto, il **maggior coinvolgimento degli organi di governo societario** (Comitati e CdA) che ha determinato **l'aumento del commitment** ed un **più consapevole impegno strategico** sui temi non finanziari. Tra gli argomenti portati all'attenzione degli organi di governo societario, si segnalano lo **stakeholder engagement** e **l'analisi di materialità**, oltre al **sistema di reporting e controllo interno**. Infine, è emerso **l'apprezzamento della pluralità di opzioni** prevista dal Decreto circa la collocazione della dichiarazione non finanziaria: per il 76% la DNF è stata realizzata come documento autonomo (integrato o meno nel Bilancio di Sostenibilità) in ragione della sua maggiore visibilità a stakeholder esterni e internazionali e per l'88% non è stato definito un progetto di evoluzione verso un report integrato.

Circa **le prospettive future**, la survey ha evidenziato che i **principali temi sui quali ci si attende l'evoluzione** della normativa e della rendicontazione sono **ambientali**, in particolare il **cambiamento climatico**, e **sociali**, in particolare gli **impatti sulla società e le comunità** e il tema **risorse umane** (competenze, parità e inclusione, sicurezza ecc.).

In ottobre 2020, **KPMG** ha pubblicato il documento *Informativa extra finanziaria (ESG): Survey sul terzo anno di applicazione del D. Lgs. 254/2016*, analizzando le informazioni presenti nelle DNF 2019 di **200 aziende italiane** (il 16% appartenenti al settore Energy & Utilities). L'analisi evidenzia, in particolare, il marcato incremento del numero di aziende che si sono impegnate nella **formalizzazione della governance della sostenibilità a livello**

del board (49% delle aziende analizzate hanno delegato ad un comitato endoconsiliare, +86% rispetto al primo anno di vigenza del Decreto); nella **definizione di una strategia di sostenibilità** (53%) o di una pianificazione di sostenibilità strutturata (38% del totale aziende analizzate e 72% di quelle che hanno definito una strategia, +203% rispetto al primo anno di vigenza del Decreto); **nell'adozione di policy** su temi di sostenibilità (82%) e **nell'integrazione di temi ESG nella gestione dei rischi** (68%, +44% rispetto al 2017), segnando un netto passo in avanti verso l'integrazione della sostenibilità nel governo e nella gestione d'impresa.

Il 77% delle aziende pubblica una matrice di materialità o una lista dei temi rilevanti (23%) ed il 93% ha coinvolto gli stakeholder nell'aggiornamento dell'analisi di materialità. Aumenta in modo rilevante, arrivando al 64%, la percentuale di aziende che ha coinvolto anche stakeholder esterni, sebbene la modalità prevalente di coinvolgimento sia il questionario (58%) mentre il coinvolgimento tramite workshop è al 17%. Il 57% delle aziende cita inoltre gli SDG (con un incremento dell'88% rispetto al primo anno di entrata in vigore del Decreto). Sempre dal documento d'analisi diffuso da KPMG si conferma come prevalente (80% dei casi) la scelta della DNF pubblicata come **documento distinto**, il **100%** delle Società analizzate utilizza gli **Standard GRI** e prevale la scelta per l'applicazione dell'opzione **core** (73%), più limitata nella portata di informazioni fornite, rispetto all'opzione **Comprehensive** (3%), contro un restante 24% di semplice riferimento alla Standard.

MATERIALITÀ, STANDARD GRI E PERIMETRO DEL REPORT

Acea ha svolto, nel **2019**, il **ciclo di analisi di materialità**, identificando i principali temi (c.d. "materiali") economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business aziendali, definendone la priorità in base alle valutazioni espresse da stakeholder e azienda, e dandone rappresentazione grafica nella **matrice di materialità**.

L'analisi avrebbe dovuto avere **una valenza di orientamento almeno biennale**, tuttavia la forte **discontinuità rappresentata dall'emergenza del Covid-19** ha reso necessaria la **verifica dell'adeguatezza dei temi "materiali" 2019** alla luce delle mutate condizioni di contesto.

Tale verifica è stata **effettuata nel corso del 2020**, tramite un progetto di aggiornamento ed approfondimento "ad hoc" le cui fasi principali sono state:

- **l'analisi del contesto da Covid-19**, svolta su circa 35 documenti (di livello internazionale, europeo, governativo, di sostenibilità e di settore) **rappresentativi sia delle evidenze legate alla fase emergenziale sia degli indirizzi per la ripresa**, al fine di identificare le tendenze in atto e prospettiche, anche relative alla «nuova normalità» post emergenziale. Gli esiti dell'analisi sono stati altresì condivisi con la Funzione Amministrazione Finanza e Controllo in occasione dell'**aggiornamento della pianificazione industriale**;
- la **«rilettura» dei temi "materiali" 2019 sulla base delle evidenze emerse dall'analisi di contesto da Covid-19**, che ha **confermato la validità dei 19 temi "materiali" 2019** ed evidenziato opportune **enfasi su elementi di dettaglio**, che contribuiscono a definire

⁶ Il D. Lgs. n. 254/2016, all'art. 3 comma 10, prevede che: "Il soggetto incaricato di effettuare la revisione legale del bilancio (...) o altro soggetto abilitato allo svolgimento della revisione legale appositamente designato" rilasci "un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal presente decreto legislativo e rispetto ai principi, alle metodologie e alle modalità previste dal comma 3". Vale a dire principi e metodologie: "previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento (...)".

il significato di 12 tra i temi “materiali”. In particolare: Salute e sicurezza sul lavoro, Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura, Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio, Centralità del cliente, Coinvolgimento del personale, sviluppo del capitale umano e valorizzazione delle competenze, Tutela del territorio e della biodiversità, Decarbonizzazione e adattamento al cambiamento climatico, Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale, Benessere aziendale, diversità e inclusione, Gestione integrata dei rischi, Finanza responsabile e il tema dell’Innovazione come elemento trasversale;

- il **coinvolgimento diretto delle parti interessate (esterne e interne)**, tramite un **focus group multistakeholder digitale, alla cui fase conclusiva ha preso parte la Presidente della Società**, ed alcune **interviste telefoniche one to one**. Il confronto ha coinvolto, complessivamente, **48 persone**, tra cui soggetti già ingaggiati nel 2019 ed altri particolarmente significativi in relazione alle finalità dell’approfondimento (organizzazioni di rilievo sociale, organizzazioni sindacali ecc.), in rappresentanza di **11 categorie di stakeholder**. Il coinvolgimento è stato finalizzato a raccogliere la **riflessione degli stakeholder sulla crisi pandemica**, sia per verificare di aver correttamente identificato i principali elementi di contesto sia per rilevare le loro aspettative sul **ruolo che Acea può svolgere per la ripresa** dei territori in cui opera;
- il **coinvolgimento diretto dei manager del Gruppo**, tramite un incontro virtuale con **25 responsabili aziendali**. I manager, dopo

l’illustrazione dei principali risultati emersi dalla consultazione multistakeholder, hanno valutato gli aspetti della «nuova normalità» più strategici per la ripresa, anche in considerazione delle istanze emerse dal coinvolgimento degli stakeholder.

L’approfondimento svolto, come accennato, anche a seguito del coinvolgimento di stakeholder e manager, non ha portato ad identificare nuovi temi “materiali”, **confermando per il 2020 validità e tenuta della matrice di materialità precedentemente definita**.

I maggiori accenti conferiti a specifici significati di 12 tra i temi “materiali” 2019, sopra elencati, sono oggetto di particolare attenzione nel Bilancio di Sostenibilità 2020.

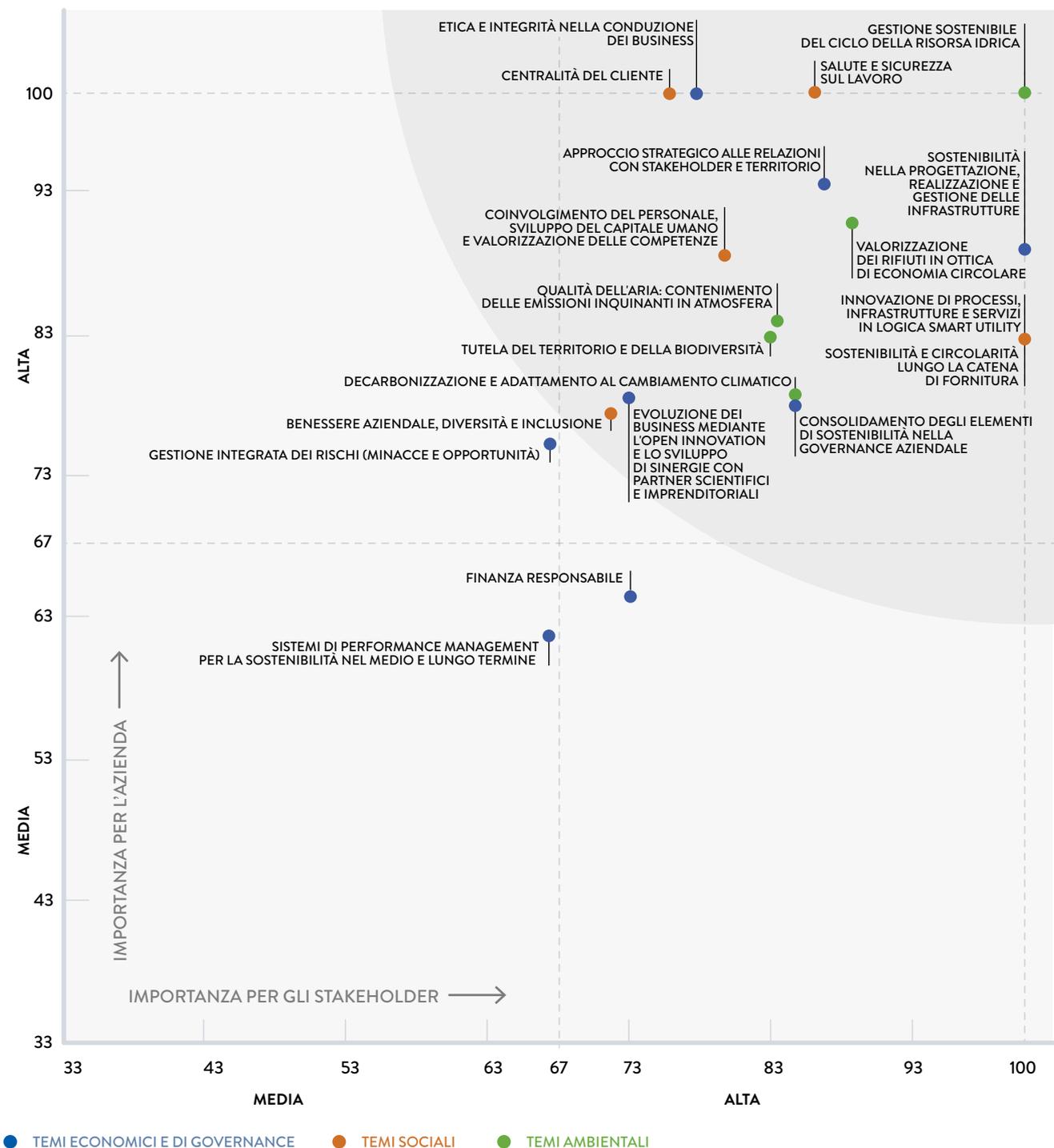
Il grafico bidimensionale della **matrice di materialità** illustra la distribuzione dei 19 temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale in bassa, media e alta rilevanza (prioritizzazione). In particolare, **16 temi** sono collocati nel quadrante dell’**alta rilevanza** (punteggio 68-100) e **3 in media rilevanza** (punteggio 33-67) (si veda grafico n. 1).

Tutti i temi “materiali” sono **coerenti con la pianificazione strategica di sostenibilità del Gruppo**, rinnovata nel 2020 in allineamento agli orientamenti industriali, **con arco piano 2020-2024**.

Il processo di revisione e approfondimento dell’analisi di materialità a seguito dell’emergenza da Covid-19 e i suoi risultati, oltre ad essere restituiti con un report agli stakeholder e ai manager coinvolti, sono stati condivisi con i Vertici del Gruppo e illustrati ai componenti dei **Comitati per l’Etica e la Sostenibilità e Controllo e Rischi**, in seduta congiunta con i componenti del **Collegio sindacale**.



GRAFICO N. 1 – I TEMI RILEVANTI PER L’AZIENDA E GLI STAKEHOLDER: LA “MATRICE DI MATERIALITÀ” ACEA – 2020



- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA | 11 | COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE |
| 2 | SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE | 12 | TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ |
| 3 | SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO | 13 | DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO |
| 4 | INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY | 14 | CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE |
| 5 | SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA | 15 | EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI |
| 6 | VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE | 16 | BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE |
| 7 | APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO | 17 | GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI (MINACCE E OPPORTUNITÀ) |
| 8 | ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS | 18 | FINANZA RESPONSABILE |
| 9 | CENTRALITÀ DEL CLIENTE | 19 | SISTEMI DI PERFORMANCE MANAGEMENT PER LA SOSTENIBILITÀ NEL MEDIO E LUNGO TERMINE |
| 10 | QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA | | |

La “matrice di materialità Acea”, oltre a rappresentare un riferimento strategico, è funzionale all’identificazione degli **aspetti da rendicontare con maggiore o minore approfondimento**, a seconda degli esiti della prioritizzazione, ed a **selezionare gli indicatori previsti dagli Standard** adottati.

Per predisporre il Bilancio di Sostenibilità in conformità con gli Standard GRI (ed. 2019), opzione **Comprehensive**, infatti, è necessario illustrare le performance secondo:

- gli “Standard universali”, che includono i **principi di reporting** (GRI 101: Principi di rendicontazione) e i **56 standard generali** (GRI 102: Informativa generale);
- gli “Standard specifici” riferiti alla dimensione economica, ambientale e sociale (GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale) **ritenuti materiali** (“material topics”) e **relativi indicatori, selezionati tra i 34 temi complessivamente previsti** dagli Standard specifici;
- **la modalità di gestione** (GRI 103: Modalità di gestione) **per ciascuno dei temi specifici ritenuti materiali.**

La selezione degli Standard specifici GRI materiali prende in con-

siderazione⁷ sia la loro **correlazione con la “matrice di materialità Acea”** sia l’accezione ad essi conferita dagli Standard internazionali, in alcuni casi riconducendoli alla realtà aziendale ed in altri stabilendone la non applicabilità⁸.

A seguito delle valutazioni sopra indicate, **sono stati selezionati 26 Standard specifici**⁹, sui 34 complessivi, **come rispondenti ai temi materiali Acea in alta rilevanza** (si veda tabella n. 1). Inoltre, tra tutti gli **indicatori** previsti dagli Standard specifici considerati “materiali”, **solo 3 sono stati ritenuti non applicabili** ed esclusi dalla trattazione¹⁰.

Un solo tema materiale Acea in alta rilevanza non è correlato con Standard specifici, si tratta dell’aspetto **Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale**, che trova tuttavia **piena rispondenza con gli standard generali** dedicati agli aspetti di **governance** (GRI 102: Informativa generale).

Infine, anche per i temi materiali Acea in media rilevanza, presenti nel report con minore approfondimento, sono state riscontrate rispondenze, pur non evidenziate in tabella, sia con Standard specifici materiali sia con standard dell’Informativa generale.

TABELLA N. 1 – RISPONDENZA “STANDARD SPECIFICI MATERIALI” GRI E “TEMI MATERIALI” ACEA IN ALTA RILEVANZA

GRI 200: ECONOMICO	TEMI MATERIALI ACEA	GRI 300: AMBIENTALE	TEMI MATERIALI ACEA
PERFORMANCE ECONOMICA 2016	2, 4, 7, 8, 10, 11, 13	MATERIALI 2016 (301-1 e 301-2)	1, 4, 6, 12
IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI 2016	2, 4, 5, 6, 7, 9, 15	ENERGIA 2016 (da 302-1 a 302-4)	1, 4, 10, 12, 13
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016	2, 5	ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	1, 4, 12
ANTI-CORRUZIONE 2016	8	BIODIVERSITÀ 2016	1, 10, 12, 13
COMPORTEMENTO ANTI-CONCORRENZIALE 2016	8	EMISSIONI 2016	1, 10, 12, 13
		SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016	1, 6, 12
		CONFORMITÀ AMBIENTALE (COMPLIANCE) 2016	1, 8, 10, 12, 13
		VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016	5

GRI 400: SOCIALE	TEMI MATERIALI ACEA	TEMI MATERIALI ACEA	TEMI MATERIALI ACEA
OCCUPAZIONE 2016	11, 16	NON DISCRIMINAZIONE 2016	8, 16
		MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI 2016	8, 9
RELAZIONI INDUSTRIALI 2016	11, 16	COMUNITÀ LOCALI 2016	7, 15
		PRIVACY DEI CLIENTI 2016	8, 9
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 (da 403-1 a 403-6; da 403-8 a 403-10)	3, 5	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016	5
		CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA (COMPLIANCE) 2016	8, 9
FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	11	POLITICA PUBBLICA (CONTRIBUTI POLITICI) 2016	8
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	11, 16	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI 2016	1, 8, 9

NB Gli “Standard specifici” GRI economici, ambientali e sociali riportati in tabella sono solo quelli valutati “materiali”. Nei casi in cui alla definizione del tema GRI vengono affiancati in parentesi gli indicatori ciò significa che soltanto gli indicatori riportati in tabella sono applicabili; ove non precisato, invece, tutti gli indicatori relativi al tema sono applicati (si veda anche l’Indice dei contenuti GRI). Per i “temi materiali Acea”, identificati in tabella da un numero, si veda la figura che illustra la matrice di materialità (grafico n. 1).

⁷ Si tenga presente che sia gli Standard specifici GRI – ciascuno dei quali include la modalità di gestione ed un certo numero di indicatori – sia i temi materiali Acea rinviano a contenuti più articolati di quanto appaia dalla loro denominazione sintetica che, per il loro livello di dettaglio, non è possibile presentare in questa sede. Si vedano gli Standard GRI – Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016 – nel sito www.globalreporting.org – anche nella traduzione italiana *Raccolta consolidata dei GRI Sustainability Reporting Standards 2019*.

⁸ Ciò ha portato, ad esempio, ad escludere gli Standard specifici relativi a *Presenza sul mercato*, *Imposte e Diritti Umani* che, nell’accezione GRI, sono più pertinenti per imprese multinazionali o non confacenti alla realtà in cui si svolge l’operatività rappresentativa del Gruppo.

⁹ Nel corso del 2018, con obbligo di applicazione su esercizio 2020, sono stati aggiornati gli standard specifici “Acqua e scarichi idrici 2018” e “Salute e sicurezza sul lavoro 2018”, entrambi rendicontati. In particolare, l’edizione aggiornata dello standard Acqua e scarichi idrici implica anche il superamento di alcuni indicatori prima previsti entro lo standard “Scarichi idrici e rifiuti 2016”.

¹⁰ Si veda L’Indice dei contenuti GRI.

Il **principio di materialità** o significatività è stato applicato anche alla **definizione del “perimetro del report”**, come previsto sia dagli Standard GRI sia dal Decreto Legislativo n. 254/2016. Quest’ultimo, infatti, all’art. 4, recita: *“Nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta, la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente e copre i temi di cui all’articolo 3 comma 1”*. È stata **verificata l’adeguatezza dei criteri qualitativi e quantitativi**, funzionali ad identificare le Società che assicurano la comprensione di attività, andamento, risultati ed impatti generati dal Gruppo. I criteri di tipo **qualitativo** evidenziano la significatività del ruolo svolto dalle Società per i business qualificanti del Gruppo (ovvero le Società che esercitano un ruolo rilevante e attuale nei principali business, o per i servizi da queste erogati, e nell’attuazione del piano industriale e di sostenibilità) e la territorialità (ovvero l’operatività nell’ambito geografico in cui **si genera la quasi totalità del fatturato, ove è presente la maggioranza degli stakeholder ed è ubicata la gran parte degli asset gestiti**). I criteri **quantitativi** riguardano la rispondenza, per l’insieme delle Società incluse secondo i criteri qualitativi, ad un **valore minimo superiore dell’80% dell’intero peri-**

metro di consolidamento integrale con riferimento a specifici dati (ricavi, investimenti, consistenze, costi per materiali e servizi, consumi energetici in TEP).

Entrambe le tipologie di criteri sono state **applicate alle Società incluse nell’area di consolidamento integrale** della Capogruppo 2020 (si veda tabella n. 2) e ne è derivata una proposta di perimetro, condivisa in prima istanza con i Vertici aziendali, il Collegio sindacale e i Comitati endoconsiliari competenti. A valle di un’ulteriore verifica dei dati, il **perimetro è stato definito** e, sentito il parere del Responsabile della Funzione Affari Legali e Societari e del CFO, **condiviso con l’Amministratore Delegato e la Presidente ed illustrato ai Comitati** per l’Etica e la Sostenibilità e Controllo e Rischi, in presenza dell’organo di controllo societario.

Le Società **rappresentative ai fini della rendicontazione delle informazioni non finanziarie 2020** (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e degli Standard GRI), includono, oltre a tutte quelle presenti nella scorsa edizione del documento¹¹, anche Acquedotto del Fiora SpA, Acea Innovation Srl, Acque Industriali Srl e le Società con impianti fotovoltaici (veicolate da Acea Sun Capital Srl)¹², si veda tabella n. 3.

TABELLA N. 2 – SOCIETÀ INCLUSE NELL’AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO (2020)

SOCIETÀ	SEDE
Acea Ambiente Srl	Via G. Bruno, 7 – Terni
Aquaser Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Bioecologia Srl	Via G. Bruno, 7 – Terni
Iseco SpA	Loc Surpian, 10 – Saint Marcel (AO)
Berg SpA	Via delle Industrie, 38 – Frosinone
Demap Srl	Via Giotto, 13 – Beinasco (TO)
Acque Industriali Srl	Via Bellatalla, 1 – Ospedaletto (PI)
Ferrocarril Srl	Via Vanzetti, 34 – Terni
Cavallari Srl	Via dell’Industria, 6 – Ostra (AN)
Acea Energia SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea8cento Srl ^(*)	P.le Ostiense, 2 – Roma
Cesap Vendita Gas Srl	Via del Teatro, 9 – Bastia Umbria (PG)
Umbria Energy SpA	Via B. Capponi, 100 – Terni
Acea Energy Management Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Electric Drive Italia Srl	Via Mario Bianchini, 51 – Roma
Acea Innovation Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Parco della Mistica Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Dominicana SA	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Aguas de San Pedro SA	Las Palmas, 3 Avenida 20 y 27 calle – San Pedro, Honduras
Acea International SA	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Acea Perù SAC	Calle Amador Merino Reyna – 307 Miraflores – Lima, Perù
Consorcio Acea-Acea Dominicana	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana

¹¹ Ad eccezione di Acea8cento, che, dopo aver ceduto i rami di azienda (customer care) alle società operative Acea Ato 2, Acea Energia e Areti, ha attuato il proprio scioglimento senza liquidazione ed è stata cancellata dal registro delle imprese il 1° agosto 2020.

¹² Alla luce dei criteri applicati, restano fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2020, le seguenti Società: Berg, Bioecologia, Iseco, Demap, Ferrocarril, Cavallari, Cesap Vendita Gas, Umbria Energy, Acea Energy Management, Electric Drive Italia, Parco della Mistica, Acea Dominicana, Aguas de San Pedro, Acea International, Acea Perù, Consorcio Acea-Acea Dominicana, Consorcio Servicios Sur, Consorcio Agua Azul, Consorcio Acea, Acque Blu Arno Basso, Acque Blu Fiorentine, Acea Molise, Crea, Ombrone, Pescara Distribuzione Gas, Sarnese Vesuviano, Umbriadue Servizi Idrici, Alto Sangro Distribuzione Gas, Notaresco Gas, Acea Liquidation and Litigation, KT4, Solaria Real Estate, Acea Solar, Acea Sun Capital, Trinovolt, Marche Solar, Fergas Solar, Euroline 3, IFV Energy, TF Power of Future, SIMAM, Technologies for Water Services.

TABELLA N. 2 – SOCIETÀ INCLUSE NELL'AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO (2020) (segue)

Consorcio Servicios Sur	Calle Amador Merino Reyna – 307 Miraflores – Lima, Perù
Consorcio Agua Azul SA	Calle Amador Merino Reyna – 307 Miraflores – Lima, Perù
Consorcio Acea	Calle Amador Merino Reyna – 307 Miraflores – Lima, Perù
Acea Ato 2 SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ato 5 SpA	Viale Roma, snc – Frosinone
Acque Blu Arno Basso SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acque Blu Fiorentine SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Molise Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Crea SpA (in liquidazione)	P.le Ostiense, 2 – Roma
AdF SpA	Via A. Mameli, 10 – Grosseto
Gesesa SpA	Corso Garibaldi, 8 – Benevento
Gori SpA	Via Trentola, 211 – Ercolano (NA)
Ombrone SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Pescara Distribuzione Gas Srl	Via G. Carducci, 83 – Pescara
Sarnese Vesuviano Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Umbriadue Servizi Idrici Scarl	Strada Sabbione zona ind.le – Terni
Alto Sangro Distribuzione Gas	Via L. Galvani, 17/A – Forlì
Servizi Idrici Integrati ScPA	Via I Maggio, 65 – Terni
Notaresco Gas	Via Padre Frasca, s.n. – Chieti
Areti SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Produzione SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Liquidation and Litigation Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Ecogena Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
KT4 Srl (**)	Viale SS. Pietro e Paolo, 50 – Roma
Solaria Real Estate Srl (***)	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Acea Solar Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Sun Capital Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Trinovolt Srl	Via T. Columbo, 31 d – Bari
Marche Solar Srl	Via A. Grandi, 39 – Concordia sulla Secchia (MO)
Fergas Solar Srl	Via Pietro Piffetti, 19 – Torino
Euroline 3 Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
IFV Energy Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
PF Power of Future Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Elabori SpA	Via Vitorchiano, 165 – Roma
SIMAM SpA	Via Cimabue, 11/2 – Senigallia (AN)
Technologies for Water Services SpA	Via Ticino, 9 – Desenzano del Garda (BS)

(*) Acea8cento ha attuato il proprio scioglimento senza liquidazione ed è stata cancellata dal registro delle imprese il 1° agosto 2020.

(**) Le società Luna Energia, Sisine Energia, Urbe Cerig, Urbe Solar, Bersolar si sono fuse per incorporazione, dal 1° dicembre 2020, nella società KT4 Srl.

(***) Le società Acquaviva, Compagnia Solare 2, Compagnia Solare 3, Brindisi Solar e Spes si sono fuse per incorporazione, a valere dal 1° gennaio 2020, nella società Solaria Real Estate.

TABELLA N. 3 – PERIMETRO DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA 2020 DEL GRUPPO ACEA (AI SENSI DEL D. LGS. N. 254/2016 E DEGLI STANDARD GRI)

SOCIETÀ	SEDE
Acea SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ambiente	Via G. Bruno, 7 – Terni
Aquaser	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acque Industriali (*)	Via Bellatalla, 1 – Ospedaletto (PI)
Acea Energia	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea8cento (**)	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Innovation	P.le Ostiense, 2 – Roma

TABELLA N. 3 - PERIMETRO DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA 2020 DEL GRUPPO ACEA (AI SENSI DEL D. LGS. N. 254/2016 E DEGLI STANDARD GRI) (segue)

Acea Ato 2	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ato 5	Viale Roma, snc – Frosinone
AdF ^(***)	Via A. Mameli, 10 – Grosseto
Gesesa	Corso Garibaldi, 8 – Benevento
Gori	Via Trentola, 211 – Ercolano (NA)
Areti	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Produzione	P.le Ostiense, 2 – Roma
Ecogena	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Sun Capital e le società FTV collegate ^(*)	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Elabori	Via Vitorchiano, 165 – Roma

(*) Per la società Acque Industriali, così come per le società con impianti FTV, saranno rendicontati principalmente dati ambientali.

(**) Da luglio 2020 il ramo d'azienda è stato ripartito tra Acea Energia, Acea Ato 2 e Areti.

(***) AdF, nuovo ingresso in perimetro DNF, fornirà i dati inerenti agli ambiti di sostenibilità progressivamente.

Il perimetro del *Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acea*, pur ampliato, garantisce **continuità e comparabilità** con l'anno precedente, nonché la copertura delle Società **che assicurano la piena comprensione delle attività e delle più significative performance di sostenibilità del Gruppo**.

Infine, **in ossequio al principio di completezza** previsto dallo **Standard GRI**, il *Bilancio di Sostenibilità 2020* comprende informazio-

ni qualitative e quantitative su temi sociali e ambientali di alcune Società **non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria**. In particolare, si tratta delle attività estere e delle seguenti Società operative in area idrica: Acque, Publiacqua e Umbra Acque, che sono state **ricomprese, con chiara evidenza del loro singolo apporto, in alcuni dati di Gruppo e descritte in un capitolo dedicato** (*Schede società idriche e attività estere*).

STRUTTURA DEL DOCUMENTO E DIFFUSIONE

Il *Bilancio di Sostenibilità 2020*, in continuità con gli anni precedenti, è articolato in tre sezioni: **L'identità aziendale**, **Le relazioni con gli stakeholder** e **Le relazioni con l'ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale**. Quest'ultimo presenta **circa 450 tra voci e parametri** monitorati, che quantificano i flussi fisici generati dalle attività: i prodotti, i fattori utilizzati (le risorse), gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni) e alcuni indicatori di performance.

I riferimenti ai principali dati economico-finanziari ed alla governance aziendale sono coerenti con quanto illustrato dal *Bilancio consolidato* e dalla *Relazione sul governo societario* ed eventualmente da essi derivati.

I dati e le informazioni pubblicati sono forniti dalle Aree Industriali, dalle Società e dalle Funzioni responsabili (*dataowner*); vengono

elaborati – ed in caso riclassificati secondo gli Standard di riferimento – dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree/Società/Funzioni responsabili per definitiva convalida, formalizzata dal rilascio di una specifica attestazione.

A valle dell'attività di verifica del revisore legale incaricato, il report viene diffuso tramite stoccaggio sullo SDIR 1Info, tramite **pubblicazione nel sito web** istituzionale – www.gruppo.acea.it – e **nella intranet** aziendale, oltre che **nelle altre forme previste dal Decreto Legislativo n. 254/2016** e dal Regolamento Consob attuativo (adottato con Delibera n. 20267 del 19 gennaio 2018). Viene inoltre distribuito agli azionisti, congiuntamente al Bilancio consolidato, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio.

Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: RSI@aceaspa.it.

Irene Mercadante

UNITÀ SUSTAINABILITY PLANNING & REPORTING



Stefano Raffaello Songini

FUNZIONE INVESTOR RELATIONS & SUSTAINABILITY



L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE

Acea aderisce all'iniziativa dell'**United Nations Global Compact** (UNGC), sin dal 2007, trovando **coerenza tra i dieci principi** del "Patto globale", lanciato e sostenuto dalle Nazioni Unite¹³, **gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile** ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento), **gli orientamenti valoriali, espressi nel Codice Etico Acea, e gli indirizzi strategici del Gruppo.**

La **Communication on Progress (CoP), livello advanced**, è integrata nel presente *Bilancio di Sostenibilità (Dichiarazione consolidata non finanziaria)*, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori degli Standard GRI e principi dell'United Nations Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

TABELLA N. 4 – I DIECI PRINCIPI DELL'UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

	DIRITTI UMANI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani
	LAVORO	<ol style="list-style-type: none"> 3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva 4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio 5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile 6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
	AMBIENTE	<ol style="list-style-type: none"> 7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali 8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale 9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente
	LOTTA ALLA CORRUZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

IL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION ON PROGRESS E LA CORRELAZIONE CON GLI STANDARD GRI

Il *Bilancio di Sostenibilità* contiene **gli elementi che rispondono al livello advanced della Communication on Progress**, previsto dall'United Nations Global Compact.

Di seguito, si propone una tabella che illustra tali elementi secondo i 21 criteri definiti dall'United Nations Global Compact ed indica la loro **correlazione¹⁴ con gli Standard GRI** (GRI 102 – Informativa generale 2016 e Standard specifici, serie GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale, **identificati come "materiali"**), applicati nella rendicontazione di sostenibilità secondo il livello di conformità "Comprehensive". Nell'*Indice dei contenuti GRI* sono indicate le pagine del documento ove reperire i relativi dati e informazioni.

¹³ L'United Nations Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a sostenere e a diffondere nove principi universali relativi ai diritti umani, al lavoro e all'ambiente, cui venne aggiunto, nel 2004, il decimo: la lotta alla corruzione.

¹⁴ Acea ha aggiornato autonomamente lo schema proposto, mettendo in relazione elementi della Communication on progress e Standard GRI, mantenendo l'impostazione del documento riferito alla precedente versione delle Linee guida GRI-G4, frutto della collaborazione di GRI e UNGC. Si veda *Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, nel sito www.unglobalcompact.org.

TABELLA N. 5 – GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED E GLI STANDARD GRI

UNGC – CRITERI ADVANCED	UNGC – AMBITI DI RISPONDENZA	CORRELAZIONE STANDARD GRI (GRI 102 – Informativa generale e Standard specifici materiali serie GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale)
CRITERI 1-2 implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business	integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit implementazione della sostenibilità nella catena del valore	da GRI 102-18 a GRI 102-39 GRI 102-9 – GRI 102-10 – GRI 102-25 – GRI 204-1 – GRI 103 (1-3) di GRI 308 <i>Valutazione ambientale dei fornitori</i> – GRI 302-2 – GRI 305-3 – GRI 308-1 – GRI 308-2 – GRI 403-9 (2018) – GRI 103 (1-3) di GRI 414 <i>Valutazione sociale dei fornitori</i> – GRI 414-1 e GRI 414-2
CRITERI 3-5 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani	DIRITTI UMANI impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	Il tema Diritti Umani e gli indicatori ad esso correlati, così come proposti dagli Standard GRI, sono pertinenti per le imprese multinazionali. Acea ha pertanto ritenuto tali aspetti non materiali. Invece, nel significato che l'United Nations Global Compact attribuisce agli aspetti relativi ai diritti umani (quali, ad esempio, tutela del lavoro, libertà di associazione, non discriminazione, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, formazione e istruzione e valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori), essi rientrano in altri standard specifici GRI ritenuti "materiali", oltre che nei "temi materiali" identificati da Acea, e vengono pertanto illustrati nel presente volume
CRITERI 6-8 solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro	LAVORO impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 103 (1-3) e indicatori dei seguenti standard specifici (serie GRI 400: Sociale 2016/2018): <i>Occupazione</i> (da GRI 401-1 a GRI 401-3) <i>Relazioni industriali</i> (GRI 402-1) <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> 2018 (da GRI 403-1 a GRI 403-6; da 403-6 a 403-10) <i>Formazione e istruzione</i> (da GRI 404-1 a GRI 404-3) <i>Diversità e pari opportunità</i> (GRI 405-1 e GRI 405-2) <i>Non discriminazione</i> (GRI 406-1) <i>Valutazione sociale dei fornitori</i> (GRI 414-1 e GRI 414-2)
CRITERI 9-11 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'ambiente	AMBIENTE impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 103 (1-3) e indicatori dei seguenti standard specifici (serie GRI 300: Ambientale 2016/2018): <i>Materiali</i> (GRI 301-1 e 301-2) <i>Energia</i> (da GRI 302-1 a GRI 302-4) <i>Acqua e scarichi idrici</i> 2018 (da GRI 303-1 a GRI 303-5) <i>Biodiversità</i> (da GRI 304-1 a GRI 304-4) <i>Emissioni</i> (da GRI 305-1 a GRI 305-7) <i>Scarichi idrici e rifiuti</i> (da GRI 306-1 a GRI 306-5) <i>Conformità ambientale</i> (GRI 307-1) <i>Valutazione ambientale dei fornitori</i> (GRI 308-1 e GRI 308-2)
CRITERI 12-14 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anti-corruzione	LOTTA ALLA CORRUZIONE impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 102-16 – GRI 102-17 GRI 103 (1-3) e indicatori dei seguenti standard specifici (serie GRI 200: Economico e serie GRI 400: Sociale): <i>Anti-corruzione</i> (da GRI 205-1 a GRI 205-3) <i>Politica pubblica (contributi politici)</i> (GRI 415-1)
CRITERI 15-18 azioni volte al sostegno di più ampi obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite	strategie, attività di business, azioni di promozione ed engagement con gli stakeholder a supporto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG's)	GRI 103 (1-3) di tutti gli standard specifici materiali ricompresi nelle serie GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale 2016/2018 e GRI 400: Sociale 2016/2018 (ad eccezione del tema <i>Privacy dei clienti</i>)
CRITERI 19-21 Governance e leadership della sostenibilità	impegno dell'AD ingaggio del CdA coinvolgimento degli stakeholder	GRI 102-14 – GRI 102-15 da GRI 102-18 a GRI 102-39 da GRI 102-40 a GRI 102-44
alto livello di trasparenza e rendicontazione verifica esterna	utilizzo degli Standard GRI	da GRI 102-1 a GRI 102-10 GRI 102-56

L'IDENTITÀ
AZIENDALE







PROFILO DEL GRUPPO

LA STORIA DI ACEA

Acea è stata costituita nel 1909 come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, per curare lo sviluppo e la gestione delle infrastrutture essenziali della Capitale, erogando i servizi, prima elettrici e successivamente idrici, necessari a garantire la crescita produttiva, il progresso sociale e l'equilibrio ambientale della città. Nel corso della sua storia, la Società ha colto le opportunità provenienti dal mercato, dal contesto normativo e dai suoi stakeholder, sviluppando i propri ambiti di servizio e le competenze gestionali e facendo evolvere la propria configurazione societaria e di funzionamento, ad esempio quotandosi in Borsa nel 1999 ed aprendosi a qualificati partner strategici.

Acea è progressivamente diventata un Gruppo industriale di livello nazionale, operativo nei settori della gestione idrica integrata, della produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica e dei servizi ambientali a valore aggiunto. Gli attuali indirizzi di sviluppo, declinati nei piani strategici, sono caratterizzati dal consolidamento della **posizione di leadership** nel settore idrico e dall'**ampliamento** sia dell'**area territoriale d'interesse** del Gruppo, con riferimento principale all'Italia centrale, sia dei **business gestiti**: dal settore della produzione di energia da fonti rinnovabili a quello dell'economia circolare, dai servizi di efficienza energetica e mobilità sostenibile alla distribuzione del gas. In tale contesto, la **digitalizzazione**, l'**innovazione tecnologica** e la **sostenibilità** rappresentano le leve qualificanti e abilitanti per au-

mentare efficienze operative e qualità delle prestazioni, migliorando lo **sviluppo di moderne infrastrutture di rete**, resilienti e integrate, in grado di generare valore condiviso a beneficio di tutti gli stakeholder di Acea.

ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acea, oggi, è **una delle principali Multiutility italiane** operativa nei servizi pubblici **energetici** (produzione, distribuzione, vendita e illuminazione pubblica), **idrici** (ciclo integrato) e **ambientali** (valorizzazione energetica, recupero di materia, trattamento e compostaggio). Per i servizi idrici ed energetici, Acea è l'operatore di riferimento nel territorio romano; in ambito idrico, Acea è presente in qualità di socio industriale delle imprese di gestione locali in alcune aree del Centro-Sud dell'Italia (dalla Toscana alla Campania). Nell'anno sono continuate le operazioni di sviluppo, in linea con gli indirizzi strategici, in particolare nei settori del gas e dell'economia circolare.

La tabella n. 6 presenta alcuni dati rappresentativi del Gruppo mentre gli ambiti di attività e la copertura territoriale delle principali Società operative sono illustrati, nei tratti essenziali, nel grafico n. 2.

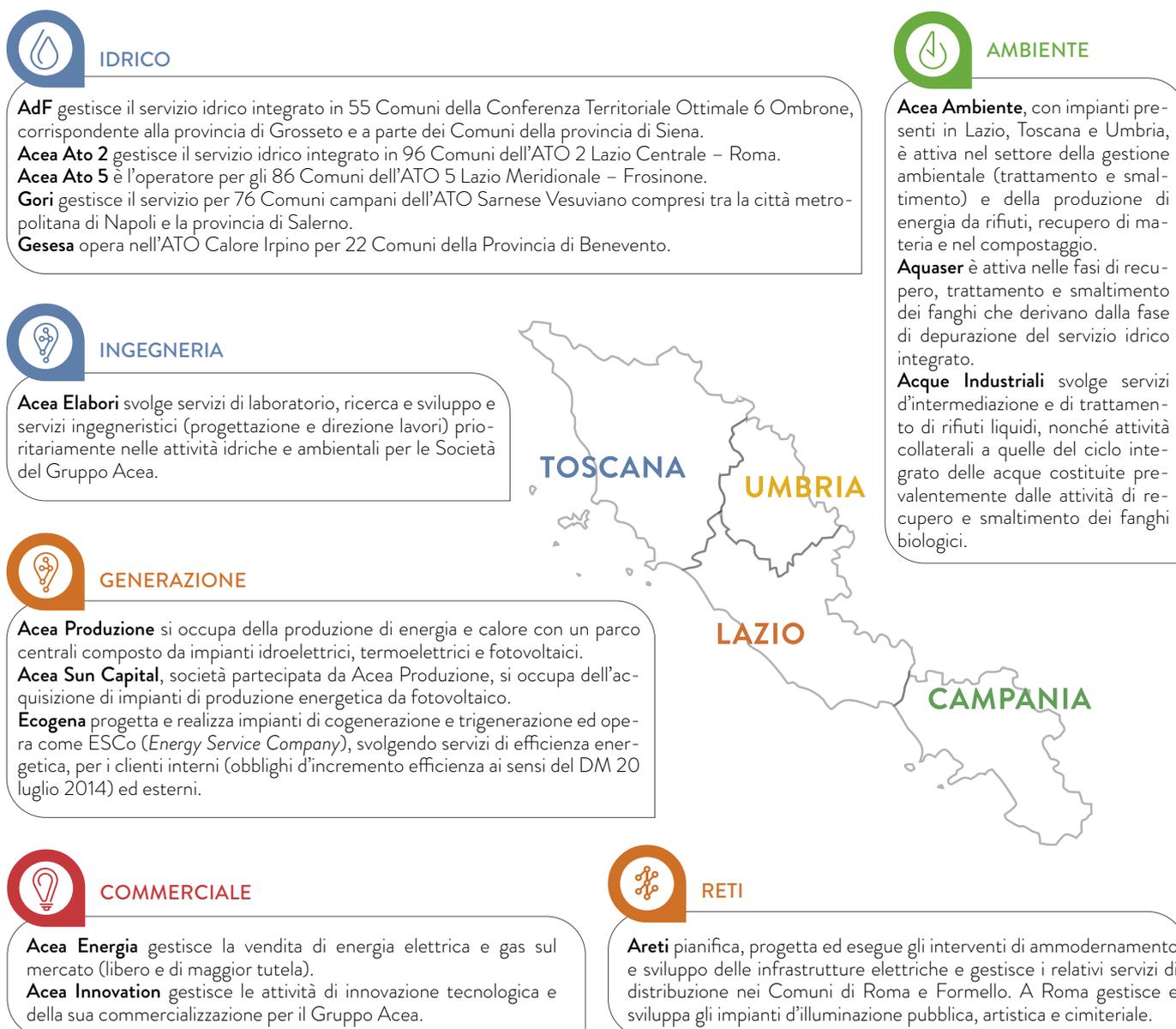
TABELLA N. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2020

PERSONALE (numero, per % di consolidamento)	7.650
RICAVI NETTI (milioni di euro)	3.379,4
CAPITALE INVESTITO (milioni di euro)	5.851,2
<i>indebitamento finanziario netto</i>	3.527,9
<i>patrimonio netto</i>	2.323,3
TOTALE ATTIVO DI BILANCIO (milioni di euro)	9.673,6
ENERGIA ELETTRICA	
generazione (GWh) (lorda)	916,1
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	624,8
<i>idro</i>	375,9
<i>fotovoltaico</i>	75,0
<i>termovalorizzazione</i>	147,0
<i>biogas</i>	26,9

TABELLA N. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2020 (segue)

richiesta sulla rete (GWh)	9.670
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	7.028
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.387.796
WASTE TO ENERGY (WTE)	
generazione energia elettrica (GWh) (lorda totale)	346,2
rifiuti termovalorizzati (t)	409.337
CSS	319.122
pulper di cartiera	90.215
ILLUMINAZIONE PUBBLICA	
lampade gestite a Roma (numero)	226.635
ACQUA (SERVIZIO IDRICO INTEGRATO)	
acqua potabile erogata e fatturata (Gruppo) (Mm ³)	628
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	480
controlli analitici su potabile (Gruppo) (numero)	1.523.028
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	769.888
depurazione acque reflue (Gruppo) (Mm ³)	914
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	714
abitanti serviti (Gruppo) (milioni)	8,5
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	6,1

GRAFICO N. 2 – LE ATTIVITÀ DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ ACEA SUL TERRITORIO



L'ANALISI DEL CONTESTO E IL MODELLO DI BUSINESS

ANALISI DEL CONTESTO

Il Gruppo Acea persegue una gestione operativa ed economico-finanziaria attenta e sostenibile, in linea con i principi di responsabilità sociale d'impresa e i valori espressi nel proprio *Codice Etico*, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di Agenda 2030 rilevanti per i business gestiti. Promuove la crescita, il benessere e il miglioramento della qualità di vita nelle comunità dei territori in cui opera, contribuendo al loro sviluppo economico e sociale anche attraverso la partecipazione attiva e responsabile dei propri stakeholder. Per questa ragione, monitora lo scenario di riferimento, intercettando e analizzando i fattori che possono assumere rilievo per le proprie attività, come gli **ambiti competitivi**, di **sostenibilità**, **normativi e regolatori**, e che possono influire sul perseguimento degli obiettivi strategici. A questi fattori esterni si aggiunge il **contesto interno** al Gruppo, da considerarsi sia in termini **organizzativi** sia in relazione agli **impatti energetici e ambientali**, allo **sviluppo delle persone**, alla **tutela della salute e della sicurezza** dei lavoratori, alla protezione degli asset aziendali, alla gestione sostenibile e responsabile della **catena di fornitura**.

IL MERCATO ENERGETICO ED I CONCORRENTI

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

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

IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO E LA DISTRIBUZIONE GAS

Il comparto idrico e la distribuzione del gas rappresentano ambiti di mercato in sviluppo. Acea intende porsi attivamente su tali contesti competitivi, valutando e partecipando alle nuove gare indette per la **concessione del Servizio Idrico Integrato e del servizio di distribuzione gas**, dalle diverse stazioni appaltanti (Regioni, Comuni, Enti d'ambito), in tutto il territorio nazionale. Il Gruppo Acea può infatti competere agevolmente con gli altri operatori del settore essendo in possesso dei requisiti richiesti sul piano economico, finanziario, organizzativo e di esperienza maturata.

IL MERCATO DEL WASTE MANAGEMENT

Il mercato in cui il Gruppo Acea opera tramite l'area industriale Ambiente è caratterizzato dalle attività di raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento dei **rifiuti attraverso la gestione di impianti** dislocati nell'Italia centro-settentrionale. Ogni centro operativo ha un proprio regime autorizzativo che disciplina anche il mercato di riferimento, rendendo possibile la stipula di contratti di servizio con soggetti pubblici o privati.

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

IL MERCATO INGEGNERIA E SERVIZI

Relativamente al mercato no captive, la Società del Gruppo Acea Elabori, con una prospettiva di ampliamento delle attività, sta partecipando a gare relative ad attività di **distrettualizzazione, rilievi e misurazioni, modellazione e piani di rete idriche e fognarie**. I Comittenti sono rappresentati prevalentemente da gestori dei servizi idrici integrati che richiedono servizi specialistici in supporto alla progettazione di interventi di razionalizzazione e riqualificazione delle reti idriche e fognarie. Ad oggi è risultata aggiudicataria di due gare, altre sono in corso di aggiudicazione. La partecipazione avviene in RTI con altre Società e attuando le misure di condotta previste dal Regolamento organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche commerciali scorrette; a tale proposito è stata redatta ed inserita a sistema una apposita procedura "Partecipazione a gare e gestione offerte - No Captive".

GLI INVESTITORI ISTITUZIONALI

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

In tale contesto, il Green Deal UE e il **Recovery Fund proposto dalla Commissione Europea** consentiranno il rilancio degli investimenti che rappresentano il volano fondamentale per la ripresa economica, con priorità ai temi ambientali e relativi al cambiamento climatico. Acea potrà cogliere le opportunità che deriveranno da un'accelerazione degli investimenti nelle infrastrutture e nelle fonti rinnovabili, contribuendo alla ripresa economica del Paese.

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

Il Gruppo Acea, in ottobre 2020, ha presentato ad analisti e investitori il Piano Industriale 2020-2024, che attribuisce alla sostenibilità un ruolo strategico nella creazione di un modello di crescita in grado di generare benefici per tutti gli stakeholder e con una prospettiva di successo sul lungo termine. A valle della presentazione del nuovo Piano Industriale, gli analisti finanziari che coprono il titolo Acea hanno espresso valutazioni positive.

In questo ultimo anno, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, è ulteriormente aumentato l'interesse verso tematiche ESG, sempre più integrate nelle decisioni di investimento. L'attenzione crescente degli **investitori sostenibili nei confronti di Acea** è confermata dalla loro maggiore presenza nel capitale della Società. Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2020, tali Azionisti rappresentano quasi il **5% del capitale sociale** e circa il **35% del totale degli investitori istituzionali**. Si tratta principalmente di fondi europei (4% del capitale sociale), seguiti da investitori del Nord America.

LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo scenario europeo è stato caratterizzato dall'indirizzo assunto dalla Commissione presieduta da Ursula von der Leyen con l'elaborazione del **Green Deal**, quale parte integrante della strategia per l'attuazione dell'Agenda 2030 e il perseguimento degli obiettivi di

sviluppo sostenibile ONU e, contestualmente, il mondo intero ha dovuto confrontarsi con la **pandemia indotta dal Covid-19**.

La risposta adottata dalla Commissione e trasfusa nelle realtà nazionali ha confermato l'orientamento verso l'obiettivo di rendere l'Unione Europea la prima area del pianeta a neutralità carbonica, socialmente ed economicamente inclusiva e ad avanzato sviluppo tecnologico e innovativo, cogliendo dall'emergenza sanitaria planetaria l'opportunità e l'urgenza di **rivedere i modelli di sviluppo e di convivenza**.

Le evidenze e le ricadute generate dalla grave situazione, infatti, hanno messo in risalto i rischi derivanti dalle correlazioni tra inquinamento e depauperamento ambientale e diffusione del virus oppure la fragilità della tenuta dei sistemi di welfare, così come l'efficacia di alcune soluzioni approntate in tutto il mondo per gestire la crisi in maniera resiliente. Ad esempio, i **lockdown generalizzati delle attività economiche bilanciati da un utilizzo senza precedenti delle tecnologie per garantire la continuità e la sicurezza della vita civile**, nella scuola o nel lavoro, o ancora la capacità attivata dalla **ricerca clinica** finalizzata alla creazione di un vaccino e **la coesione e la solidarietà** dimostrate da tutti gli attori del consesso civile – istituzioni, imprese, comunità locali, volontariato – verso un problema comune.

La nuova consapevolezza ed urgenza di una crescita sostenibile sono state confermate dai principali attori dello scenario globale: l'Europa, con il **NextGeneration EU** e gli importanti obiettivi connessi, rinforzati da **limiti più stringenti nel contrasto al cambiamento climatico**, ma anche la Cina, con l'impegno assunto sulla decarbonizzazione, e gli USA, con il rilancio degli Accordi di Parigi confermato dal nuovo Presidente eletto.

La realtà italiana si inquadra in tale scenario globale, proteso ad equilibrare il rapporto tra natura e persone e a creare condizioni di sviluppo inclusive e sostenibili, con importanti appuntamenti fissati per il 2021, nei quali il nostro Paese avrà un ruolo guida: la copresidenza con il Regno Unito della Conferenza ONU sul Clima (COP26), **la presidenza del G20** che si articola intorno al trinomio People, Planet, Prosperity.

Infine, è da richiamare il ruolo che il comparto delle industrie dei servizi idrici, energetici e ambientali è chiamato a svolgere per affrontare le sfide della protezione ambientale, dell'inclusione sociale, dello sviluppo economico e civile dei territori e delle popolazioni su cui queste insistono. Tenendo in considerazione tali evoluzioni, Acea prosegue nel percorso di sviluppo e integrazione della sostenibilità nella dimensione strategica ed organizzativa, come riscontrato dall'approvazione del **Piano Industriale e del Piano di Sostenibilità** per il periodo 2020-2024, con un incremento degli investimenti correlati a target di sostenibilità per complessivi 2,1 miliardi di euro.

GLI IMPATTI AMBIENTALI ED ENERGETICI

L'ambiente naturale è lo scenario entro cui si sviluppano le attività del Gruppo, e come tale viene preservato, con un uso responsabile ed efficiente delle risorse, la tutela delle sorgenti, la salvaguardia delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, la **mitigazione degli impatti fisici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi**. Acea ha da tempo adottato il Sistema di Gestione della Qualità integrandolo con gli ambiti Sicurezza, Ambiente ed Energia e gestendo così l'insieme delle attività che considerate nel loro complesso sono in grado di influenzare la qualità, la sicurezza e gli impatti a livello ambientale delle attività di business. Nel contesto dell'emergenza pandemica, per limitare la diffusione del virus, i Paesi colpiti hanno istituito il fermo delle attività economiche per un periodo di tempo continuativo e prolungato durante il 2020. Tale iniziativa, adottata a livello globale, ha comportato la **diminuzione delle emissioni** di anidride carbonica nell'atmo-

sfera, consentendo al pianeta di **ritardare l'overshoot day**, il giorno in cui la terra esaurisce le sue risorse rinnovabili disponibili per l'anno in corso.

La Green Recovery prevista dai nuovi indirizzi UE è l'opportunità per ricostruire il sistema economico rendendolo resiliente e sostenibile. A tal fine, il **Technical Expert Group (TEG)**, istituito dalla Commissione Europea per implementare l'Action Plan per il finanziamento della crescita sostenibile, ha pubblicato i **cinque principi** sui quali si dovrebbe fondare la ripresa post Covid-19. L'idea alla base di tali raccomandazioni è che la crisi causata dalla pandemia è la prima di una serie di minacce a cui la popolazione sarà esposta a causa della degradazione degli ecosistemi provocata dalle attività umane. Uno degli strumenti indicati dal TEG per l'attuazione della Green Recovery è la **tassonomia UE**, volta ad identificare le aree che necessitano di investimenti per essere ambientalmente sostenibili.

Parallelamente al lavoro svolto dalla Commissione Europea, sono da segnalare i lavori della **Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)** con l'obiettivo di definire le raccomandazioni che le imprese devono seguire per la rendicontazione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici e la descrizione degli impatti che questi generano sull'azienda, al fine di rispondere alle aspettative e alle esigenze degli investitori. Di particolare importanza in questo ambito sono le **analisi di scenario** che le imprese sono chiamate a svolgere e rendicontare, al fine di **valutare gli impatti futuri che i rischi/opportunità climate-related generano sul business aziendale**.

In tale contesto, Acea continua con l'attento monitoraggio del proprio Piano di Sostenibilità e, confermando la strategicità dei temi ambientali, ha intrapreso un percorso per allinearsi alle raccomandazioni della TCFD e valutare le indicazioni del TEG.

LA LEGISLAZIONE NEI MERCATI DI RIFERIMENTO, A LIVELLO LOCALE, NAZIONALE E SOVRA-NAZIONALE

Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato in funzione della specificità dei business gestiti – idrico, energetico e ambientale – e della varietà degli ambiti su cui intervengono le discipline normative e regolatorie che incidono sull'operatività aziendale, dai profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza. A tali aspetti si aggiunge la peculiarità della natura di Società quotata, con i relativi impatti normativi, ad esempio in termini di disciplina delle comunicazioni al mercato. Lo scenario normativo, pertanto, viene analizzato in ottica multidisciplinare, effettuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al fine di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa. Di particolare rilievo, nel 2020, l'inserimento del progetto di messa in sicurezza del Sistema Acquedottistico Peschiera-Le Capore nell'elenco delle opere strategiche e la nomina del relativo Commissario straordinario (DPCM attuativo del DL 76/2020 c.d. "Semplificazioni" convertito con modifiche dalla legge n. 120 dell'11 settembre 2020).

Da segnalare anche le modifiche apportate al Codice dei contratti pubblici dal decreto-legge n. 76/2020, c.d. "decreto Semplificazioni", convertito dalla legge n. 120/2020, ad esempio in tema di verifiche antimafia e protocolli di legalità, procedure di affidamento e di gara, tempistica nella stipula dei contratti d'appalto, causa di esclusione, collegio consultivo tecnico. Si evidenzia, inoltre, che il DL n. 183/2020, c.d. "Milleproroghe", ha prorogato, per tutto il 2021, le disposizioni previste nel decreto "Sblocca Cantieri".

LA REGOLAZIONE DELL'AUTORITÀ DI SETTORE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) interviene nei settori di business Acea (energia, idrico e ambiente)

regolamentandone il funzionamento dal punto di vista della definizione degli standard tecnici e commerciali di servizio nonché di disciplina dei meccanismi di investimento. Nel 2020 sono da segnalare alcune specifiche evoluzioni.

Nel **settore elettrico**, con riguardo al **superamento del servizio di maggior tutela**, a seguito della conversione del D. L. c.d. “Milleproroghe” con L. 28 febbraio 2020, n. 8, l'ARERA con la delibera 491/2020/R/eel ha adottato le disposizioni per assicurare dal primo gennaio 2021 l'erogazione del servizio a *Tutele Graduali* per le piccole imprese, accompagnandole verso il nuovo contesto di mercato. Sul tema dello sviluppo della **resilienza della rete** a fronte degli episodi ambientali critici, l'Autorità, nell'ambito degli interventi di incentivazione avviati già da qualche anno, ha approvato nel 2020 i nuovi piani triennali di resilienza (2020-2022) e ha determinato i premi per le attività del 2019 condotte a tal fine dalle imprese distributrici. Dando seguito alla regolazione sperimentale istituita dall'ARERA (deliberazione 467/2019/R/eel) per il programma di **ammodernamento delle colonne montanti elettriche vetuste**, la Società Areti ha avviato un dialogo con gli amministratori dei condomini da sottoporre a ristrutturazione, al fine di condividere le informazioni in merito a condizioni, modalità e tempistiche disciplinate dalla regolazione sperimentale. Da segnalare infine degli interventi dell'Autorità sui temi della **fatturazione elettronica e prescrizione**.

Nel **settore idrico** i principali driver evolutivi della regolazione attingono la spinta verso l'efficienza della qualità commerciale e tecnica degli operatori e il maggior rilievo assunto dai temi legati alla sostenibilità ambientale. Riguardo al tema della qualità, nel 2020 l'Autorità ha effettuato la quarta edizione della **Raccolta dati qualità contrattuale del SII**, funzionale alla conoscenza e all'analisi dei dati alla base delle future attività regolatorie. Infine, è stato aggiornato il tema della gestione delle **morosità idrica dei clienti**, affrontato per la prima volta nel 2019, nella salvaguardia sia dei diritti dell'utente che dell'equilibrio economico-finanziario del gestore.

LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

In Acea, la Funzione Technology & Solutions, a diretto riparto dell'Amministratore Delegato, ha il compito di assicurare un **modello di innovazione di Gruppo, tramite l'adozione di processi e approcci tipici dell'open innovation**, con il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento interni ed esterni secondo quanto definito dal Piano Industriale. In tale direzione, sono state sviluppate attività in ambito elettrico, con ulteriori progressi nell'automazione e nell'efficientamento dei processi e nelle applicazioni in ambito *smart metering*, *smart grid* e in ottica *smart city*, come l'avvio dell'installazione nuovi contatori digitali o il progetto PlatOne sulla flessibilità energetica, e nel settore idrico, con innovazioni tecnologiche *customer oriented*, capaci di ottimizzare e velocizzare i processi di contrattualizzazione, fatturazione, pagamenti e comunicazione tra gestore e cliente, migliorando anche la sicurezza delle interazioni da remoto.

L'innovazione digitale ha inoltre svolto un ruolo fondamentale per la continuità delle attività d'impresa, consentendo, grazie all'implementazione tempestiva di infrastrutture digitali adeguate, la piena efficacia dello svolgimento del lavoro a distanza di migliaia di colleghi. La tecnologia ha permesso di svolgere anche le attività di selezione, formazione, sviluppo, comunicazione e coinvolgimento del personale completamente da remoto, velocizzando il percorso di digitalizzazione dei processi aziendali e il trasferimento di nuove competenze su tutta la popolazione.

L'ecosistema dell'innovazione è costantemente presidiato da Acea anche nelle reti di collaborazione e partnership esterne. Tra queste, l'adesione a Startup Europe Partnership, programma di Open In-

novation che mette in contatto le Scaleup europee con le imprese, e Open Italy, il programma di co-innovazione promosso da Elis per coniugare gli innovation needs delle Corporate consorziate con l'offerta di startup, PMI innovative, spin-off universitari e centri di ricerca. Nel 2020 Acea si è associata a InnovUp, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle start up italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici, ne agevola la valorizzazione, la visibilità e la crescita, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale italiano, e ad ANFOV, associazione che promuove il confronto tra tutte le forze imprenditoriali ed istituzionali coinvolte nel settore delle telecomunicazioni e monitora, analizza e promuove lo sviluppo dei contigui scenari dell'ICT.

LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

L'intraprendenza, il lavoro di squadra e la realizzazione rappresentano i tre driver valoriali del Modello di Leadership Acea, attorno ai quali si muovono e vengono costruite le iniziative del Gruppo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi 2020-2024 del Piano Industriale e del Piano di Sostenibilità. Per rispondere al meglio alle sfide indicate dall'evoluzione del contesto economico e sociale, Acea investe sulle competenze, sulle nuove modalità di organizzazione del lavoro e sul miglioramento dei processi di gestione e sviluppo, al fine di supportare il Gruppo nel perseguimento degli obiettivi di crescita, tenendo alti la soddisfazione e il benessere delle persone.

La valorizzazione delle persone per la crescita del Gruppo è declinata attraverso tre filoni di attività: il primo volto ad incrementare la professionalità, la capacità manageriale, la formazione e le competenze, attraverso un processo che, partendo dalla selezione, tramite l'*on boarding* e la formazione, e un sistema di valutazione della *performance*, allinea i comportamenti aziendali al Modello di leadership e ai valori del Gruppo Acea in un costante sviluppo del capitale umano; il secondo fondato sul coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo, attraverso iniziative specifiche, atte a promuovere l'*employer branding* e la capacità di attrarre e trattenere talenti; il terzo finalizzato ad accrescere il benessere organizzativo e delle persone, con la strutturazione del lavoro agile del Gruppo ed iniziative volte a rendere il lavoro più *smart* e ad aumentare motivazione, potenzialità e soddisfazione del personale, nonché l'inclusione, riconoscendo il valore strategico della diversità e della salute e sicurezza dei lavoratori.

LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Acea, consapevole del contributo positivo che una **gestione sostenibile della catena di fornitura** può offrire alla tutela dell'equilibrio ambientale, si impegna nel definire modalità d'acquisto che includano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di processo che limitino l'impatto ambientale e favoriscano l'attivazione di iniziative mirate alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle risorse e alla tutela degli aspetti sociali coinvolti negli appalti di beni, servizi e lavori definiti e utilizzati per far fronte alle proprie necessità. Nell'affrontare tale percorso, in tema di **green procurement**, Acea si avvale da diversi anni dell'utilizzo dei **Criteri Ambientali Minimi** vigenti, contemplando nelle proprie gare d'appalto anche gli aspetti premianti, non obbligatori ma spesso determinanti a garantire il massimo raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel 2020 ha inoltre posto le basi per implementare un sistema di Vendor Rating di Gruppo, incentrato su qualità e sicurezza, nonché su criteri di sostenibilità. Acea si impegna nella formazione delle proprie risorse affinché le scelte di acquisto siano rivolte a beni o servizi dalle caratteristiche sostenibili, stimolando in questo modo lo sviluppo di una sensibilità specifica verso tali aspetti. Riconosce valore alle aziende della catena di fornitura che hanno scelto di certificarsi ne-

gli schemi qualità, ambiente, sicurezza ed energia e rafforza i vincoli contrattuali per promuovere le imprese che dimostrano di applicare criteri di sostenibilità, che investono in formazione sulla sicurezza dei propri lavoratori e che si dotano di mezzi ecologici per lo svolgimento delle attività, nella convinzione che l'affidabilità del fornitore sia componente fondamentale di una catena di fornitura efficiente. Svolge verifiche di seconda parte con l'obiettivo di sensibilizzare ed essere di supporto al miglioramento continuo della catena di fornitura e presidia con la massima attenzione gli aspetti della sicurezza nei cantieri. Il **coinvolgimento diretto dei fornitori** e i momenti di confronto durante le attività di verifica consentono di rilevare il livello di consapevolezza su temi importanti come quello della responsabilità sociale d'impresa, della sicurezza, della sostenibilità, su aspetti sociali, ambientali o di governance e forniscono l'occasione di considerare congiuntamente percorsi di miglioramento.

LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La **sicurezza vista come strategia**, e non solo come compliance, si basa sulla volontà di incidere sulla diffusione capillare della cultura della sicurezza, coinvolgendo la totalità dei dipendenti, e sulla possibilità di **misurare e monitorare i risultati**. A tale fine Acea realizza campagne di sensibilizzazione sul tema ed ha adottato un avanzato modello di valutazione dei rischi e delle misure di controllo e mitigazione messe in atto. Altrettante iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento sui temi della sicurezza riguardano gli appaltatori e subappaltatori del Gruppo, partner fondamentali per la realizzazione dei business. Nell'ambito del percorso di miglioramento

continuo intrapreso, orientato alla **prevenzione e riduzione** del fenomeno infortunistico, Acea promuove una **partecipazione attiva all'analisi dell'andamento degli indicatori**; tale aspetto è spesso considerato rivelatore del livello di maturità della cultura della sicurezza e della cultura del miglioramento in un'organizzazione. All'interno del Gruppo è attivo un **Comitato di Coordinamento RSP** con l'obiettivo di condividere i risultati delle prestazioni di sicurezza, mettere a fattor comune esperienze, buone pratiche e soluzioni sostenibili ai fini della prevenzione del fenomeno infortunistico in azienda. L'anno in esame è stato caratterizzato dall'**emergenza da Covid-19** e dalla **gestione finalizzata a garantire le migliori condizioni di prevenzione e protezione dal rischio di contagio**: corsi di formazione, definizione di protocolli specifici, canali di comunicazione dedicati, così come la revisione dei Documenti di valutazione rischi e dei piani di emergenza sanitaria, le campagne di screening per le persone Acea o l'attivazione di coperture assicurative dedicate sono stati attuati a partire dall'inizio dell'anno.

IL MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business adottato (grafico n. 3) si fonda su un assetto organizzativo che pone in capo alla Holding il ruolo di indirizzo e coordinamento delle Società che compongono il Gruppo. Acea SpA offre supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura organizzativa** di Acea SpA è articolata in **Funzioni corporate** e in **Operations** cui riportano le Società operative (si veda il grafico n. 4).

GRAFICO N. 3 – IL MODELLO DI BUSINESS ACEA

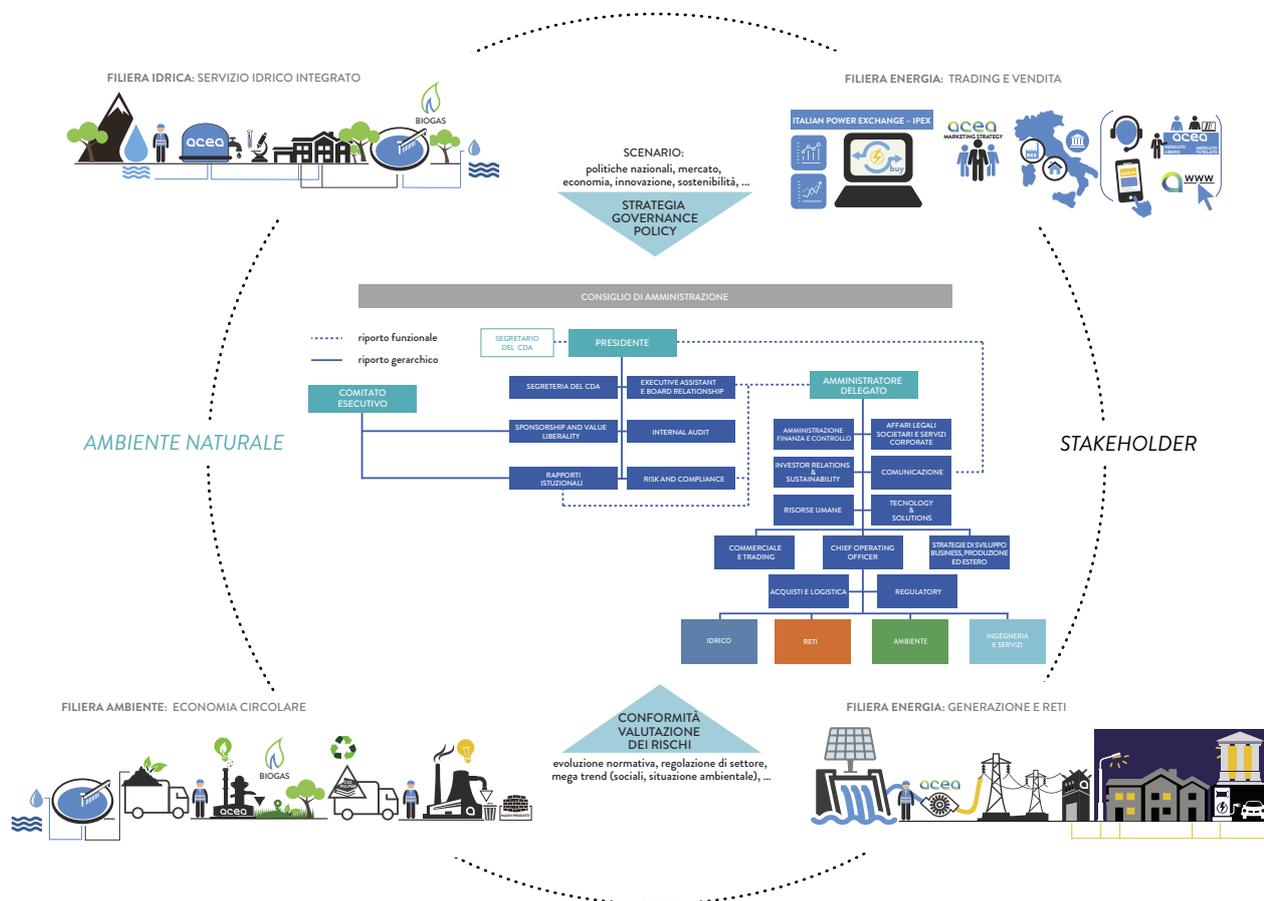
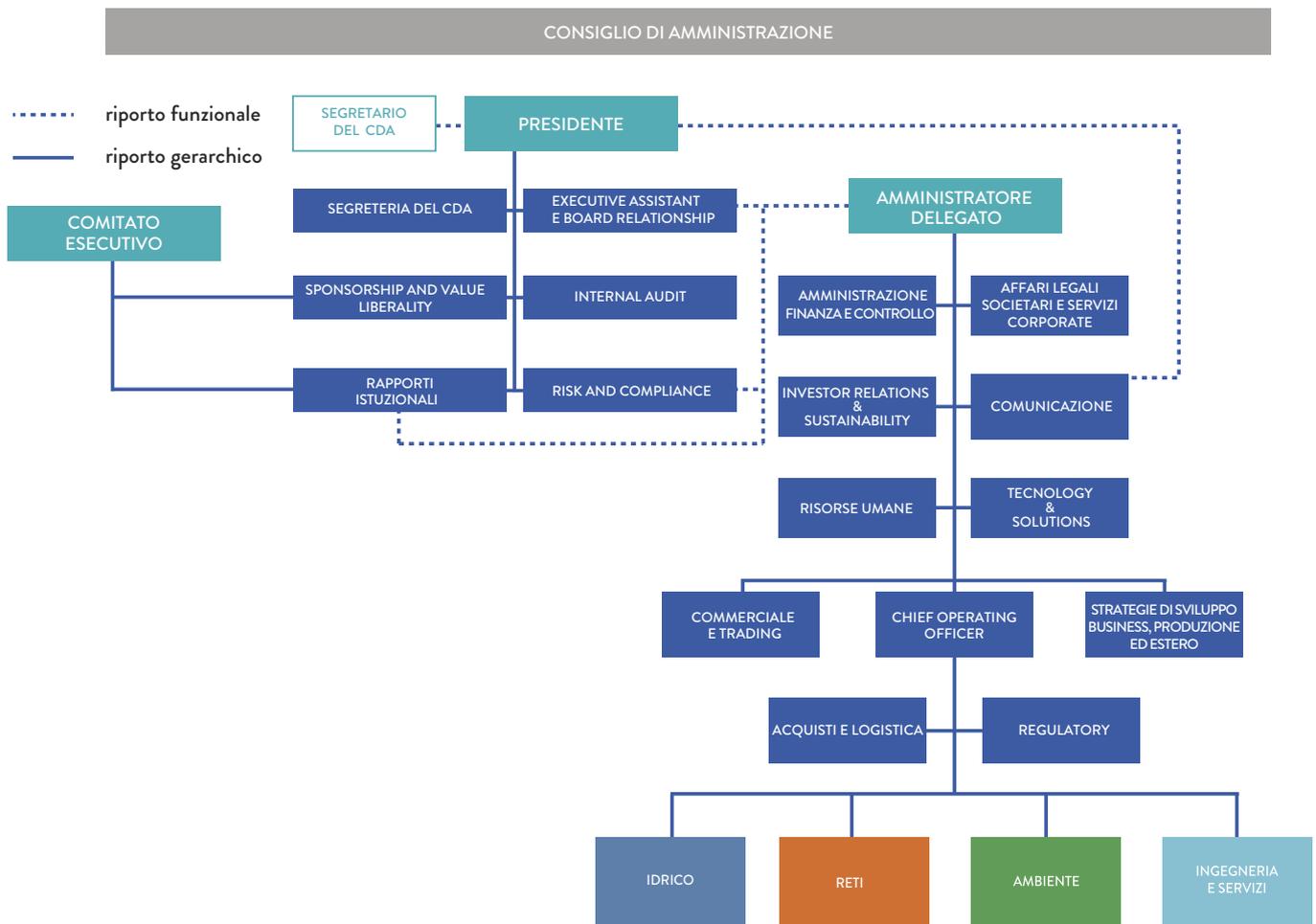


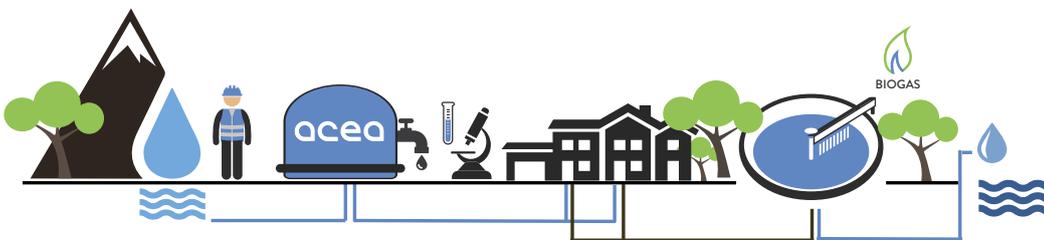
GRAFICO N. 4 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2020



Il Gruppo Acea, tramite Società di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento, è attivo nelle filiere di attività sopra richiamate e di seguito illustrate. Le attività di business sono declinate nel Piano strategico (si veda il capitolo *Strategia e sostenibilità*), che definisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle **opportunità offerte dal mer-**

cato, del **contesto di riferimento** normativo e sociale, del **sistema di governance** e di un'attenta **identificazione e ponderazione dei rischi** che possono interferire nel conseguimento degli obiettivi. Il Gruppo Acea persegue una gestione aziendale coerente con i principi di sviluppo sostenibile e pone la massima attenzione alle **interazioni con l'ambiente naturale** e alle **relazioni con gli stakeholder**.

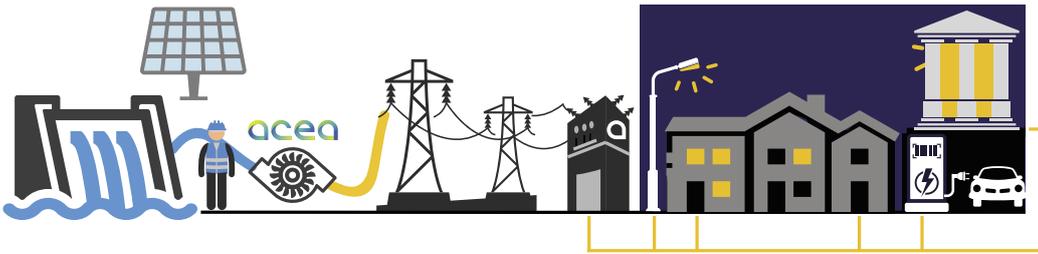
FILIERA IDRICA: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



La filiera idrica: partendo da un'attenta analisi di sorgenti e falde e dei potenziali impatti dei processi operativi su di esse – per esempio, mediante la definizione e il monitoraggio di distretti idrici e l'elaborazione dei bilanci idrici, per tutelare la risorsa idrica e bilanciarne i flussi vitali con le esigenze del consumo umano e civile – Acea controlla e garantisce la

qualità dell'acqua durante il percorso di captazione e distribuzione, nel rispetto degli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Altrettanta cura è destinata alle fasi di raccolta dei reflui e depurazione avanzata, per recuperare materia utile e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili, riavviandola al suo ciclo naturale.

FILIERA ENERGIA: GENERAZIONE E RETI



Produzione e distribuzione di elettricità: Acea produce energia presso centrali idroelettriche, impianti di termovalorizzazione rifiuti, centrali termoelettriche (cogenerazione ad alto rendimento), impianti di digestione anaerobica (biogas) e fotovoltaici, per una generazione complessiva da fonti rinnovabili pari a circa il 68%. Gli utenti ricevono l'energia elettrica grazie alla rete di distribuzione gestita e sviluppata da Acea. Lo

sviluppo digitale e innovativo dei servizi, stimolato e richiesto da un mercato sempre più evoluto, impegna il Distributore ad orientarsi verso soluzioni in ottica di *smart city* e ad adottare una logica evoluta di demand side management ed efficienza energetica. A ciò si accompagna una gestione resiliente delle reti con cui è possibile supportare l'incremento degli usi del vettore elettrico come ad esempio per la mobilità.

FILIERA ENERGIA: COMMERCIALE



Vendita di energia e gas: l'acquisto delle commodity (energia e gas) avviene mediante contratti bilaterali o scambi su piattaforme di mercato (Borsa elettrica), ove Acea Energia, in base alle proprie politiche commerciali, si approvvigiona per rifornire i clienti. La Società sviluppa relazioni con i clienti, in base alla loro tipologia, mediante canali di contatto sempre più innovativi e digitali, mantenendo comunque attivi stru-

menti tradizionali, quali il telefono e gli sportelli al pubblico. La promozione dei propri prodotti avviene, oltre a canali pull (shop, sito internet, sportelli), mediante agenzie di vendita appositamente selezionate, formate e monitorate nelle pratiche commerciali messe in atto. Un recente sviluppo dell'attività riguarda la realizzazione di servizi e prodotti innovativi e su questo fronte si inserisce anche Acea Innovation.

FILIERA AMBIENTE: ECONOMIA CIRCOLARE



Valorizzazione dei rifiuti ed economia circolare: la filiera ambiente è attiva nella valorizzazione dei rifiuti, mediante la riduzione dei volumi, il loro trattamento, la conversione in biogas, la trasformazione in compost per l'agricoltura ed il florovivaismo, il riciclo in materia riutilizzabile nei processi produttivi. Acea, in particolare, in ottica di economia circolare, sfrutta l'integrazione nelle attività idriche per recuperare i fanghi da depurazione

ed aviarli a trattamento ai fini di compostaggio, impegnandosi inoltre nella crescita della propria posizione di mercato e capacità operativa tramite progetti di acquisizione e sviluppo impianti. Le ultime evoluzioni riguardano un ampliamento delle tipologie di materiale gestito nel circuito dell'economia circolare (carta, ferro, legname, plastica e metalli) e lo sviluppo di tecnologie e apparati per il trattamento di prossimità dei rifiuti.

ASSETTO PROPRIETARIO E INDICATORI ECONOMICI GENERALI

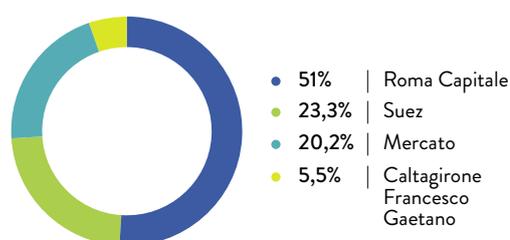
Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è inclusa nell'indice FTSE Italia Mid Cap. **Roma Capitale** è l'azionista di mag-

gioranza con il **51% del capitale sociale**. Al **31.12.2020** le altre partecipazioni rilevanti, dirette o indirette, fanno capo a **Suez** per il 23,3% e a **Caltagirone Francesco Gaetano** per il 5,5% (si veda il grafico n. 5).

Gli **investitori istituzionali** controllano oltre il 14% del capitale sociale, con una distribuzione geografica che evidenzia una maggiore presenza di azionisti USA, seguiti da quelli italiani, inglesi e del nord Europa (si veda il grafico n. 6).

La quota di capitale detenuta da investitori **retail** è pari a circa il 4%.

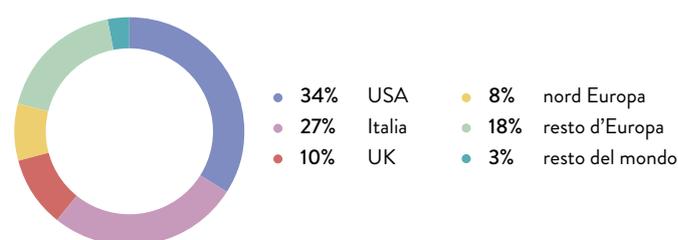
GRAFICO N. 5 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2020



Fonte: CONSOB

Il 2020 registra per il Gruppo risultati positivi e in crescita rispetto al 2019, pur in un contesto caratterizzato dalla crisi provocata dalla pandemia, superando la *guidance* comunicata al mercato. La continuità dei servizi erogati, con un elevato livello di qualità ed efficienza, grazie al costante impegno delle persone di Acea ed agli investimenti in innovazione e digitalizzazione testimoniano la capacità di resilienza del Gruppo e confermano la solidità dei

GRAFICO N. 6 – RAPPRESENTANZA GEOGRAFICA DEGLI INVESTITORI ISTITUZIONALI IN ACEA



NB Le percentuali riportate in tabella rappresentano il peso degli Azionisti, per area geografica, rispetto al totale degli Investitori Istituzionali.

business e la validità della strategia, dove crescita e creazione di valore sono strettamente correlate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Le principali voci di bilancio registrano tutte una crescita: il **marginale operativo lordo** arriva a **1.155 milioni di euro** (+11% sul 2019) e il **risultato operativo** è di **535 milioni di euro** (+2% su 2019 restated). L'**utile di Gruppo** è pari a **285 milioni di euro** (+0,4% su 2019).

TABELLA N. 7 – PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2019-2020)

(in milioni di euro)	2019	2020
ricavi netti	3.186,1	3.379,4
costi operativi	2.185,3	2.254,6
costo del lavoro	249,3	267,7
costi esterni	1.936,0	1.986,9
proventi/(oneri) partecipazioni non finanziarie	41,4	30,3
marginale operativo lordo (EBITDA)	1.042,3	1.155,5
risultato operativo (EBIT)	523,2	535,0
gestione finanziaria	(95,4)	(88)
gestione partecipazioni	2,6	14,2
risultato ante imposte	430,3	461,2
imposte sul reddito	123,2	134,6
risultato netto	307,2	326,6
utile/perdita di competenza di terzi	23,5	41,6
risultato netto del Gruppo	283,7	284,9

I **ricavi consolidati del 2020** ammontano a **3.379,4 milioni di euro** (3.186,1 milioni di euro nel 2019), in crescita del 6,1%. I **costi esterni** si incrementano nella misura del 2,6% a circa **1,98 miliardi di euro** (1,93 miliardi di euro nel 2019). Sulle dinamiche dei costi incide principalmente la variazione dell'area di consolidamento.

Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** pari a circa **1.155 milioni di euro** è in **aumento** rispetto ai 1.042 milioni di euro dello scorso anno (+10,9%), con un contributo delle attività regolate pari all'85%.

Le Aree Industriali concorrono alla formazione del valore complessivo dell'EBITDA, nel modo seguente:

- l'area industriale **Idrico** per il 53%, con 614,4 milioni di euro, in crescita del 21,7% rispetto al 2019 (505 milioni di euro). Tale crescita deriva dalle nuove dinamiche tariffarie e dalla variazione del perimetro di consolidamento;
- l'area industriale **Infrastrutture energetiche (inclusa generazione)** per il 36%, con 412,9 milioni di euro, in crescita del 5,3% circa rispetto all'anno precedente (392 milioni di euro). Tutte le attività contribuiscono positivamente: la distribuzione, oltre che per gli effetti tariffari, per l'avvio del piano di installazione dei nuovi contattori, la riduzione delle perdite e la generazione che, con le nuove

società del fotovoltaico, compensa sia la minore produzione idroelettrica sia la riduzione di volumi e prezzi causata dalla pandemia;

- l'area industriale **Commerciale e trading** per il 6%, con 72,4 milioni di euro, in crescita del 4,8% (69 milioni di euro nel 2019), grazie all'incremento del mercato libero a seguito della crescita del numero di clienti e dell'energia venduta;
- l'area industriale **Ambiente** per il 4%, con 50,3 milioni di

euro, in calo del 3% circa sull'anno precedente (52 milioni di euro), in relazione ai minori ricavi legati al termine dell'incentivo CIP6 e all'effetto positivo derivato dall'aumento dei volumi trattati e dalla variazione di perimetro.

Contribuiscono inoltre all'EBITDA del Gruppo l'area **Estero**, l'area **Ingegneria e servizi** e la **Capogruppo**, complessivamente per l'1%.

GRAFICO N. 7 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2019-2020)



Il risultato operativo (EBIT) è di **535 milioni di euro** (+2,3% sul 2019). L'aumento è mitigato dalla crescita degli ammortamenti – principalmente in area idrica (consolidamento società) e reti

(ammortamento contatori prima generazione a seguito del piano di sostituzione) – e dall'incremento delle svalutazioni crediti (vicenda Gala).

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

LETTURA INTEGRATA DELLA STRATEGIA

La pianificazione strategica di Acea, in una prospettiva sempre più integrata, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, **contemperando negli obiettivi d'impresa sia la dimensione industriale sia gli aspetti di sostenibilità**. Ciò è risultato ancor più evidente nel corso del 2020, con l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, **del nuovo Piano Industriale in ottobre e, in dicembre, del nuovo Piano di Sostenibilità**, entrambi proiettati lungo l'arco temporale 2020-2024.

Tale approccio, che Acea arricchisce e approfondisce anche attraverso il **dialogo con il mondo istituzionale, gli esperti e le altre imprese**, promuovendo occasioni di confronto come il **Sustainability Day** (si veda il box di approfondimento), viene riconosciuto ed apprezzato da osservatori esterni. Nel 2020, ad esempio, è stato riconosciuto ad Acea il **premio Top Utility per la categoria "Sostenibilità"** (si veda il box dedicato) ed altri prestigiosi riconoscimenti in ambito **"Innovazione"**, con l'assegnazione del **Premio Imprese per Innovazione**, promosso da Confindustria, e del **"Premio dei premi"**, istituito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri (si veda il box di approfondimento nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

SUSTAINABILITY DAY ACEA

Per il secondo anno consecutivo Acea, con l'organizzazione in novembre del **Sustainability Day**, si è fatta promotrice di un'occasione di confronto tra esperti, ricercatori e istituzioni **sui nuovi scenari e le possibili azioni volte a realizzare uno sviluppo equo e sostenibile**. Il contesto attuale, caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, è stato letto, fin dal titolo dell'evento – **Infrastrutture e next city: le opportunità da una crisi** – come contingenza critica dalla quale è scaturito un rinnovato impegno a favore di un modello economico e sociale sostenibile, anche alla luce degli indirizzi internazionali ed in particolare europei (Green Deal, Next Generation EU).

Il focus della giornata è stato sulla relazione tra reti infrastrutturali (fisiche e tecnologiche) e città, nel confronto con l'emergenza sanitaria,

sociale ed economica, per agevolare una maggiore resilienza in prospettiva della transizione verso una società decarbonizzata, inclusiva e sostenibile.

L'evento, che si è svolto on line, è stato ripartito in tre sezioni tematiche, in sequenza. Nei primi due dibattiti, cui hanno partecipato la Presidente e l'Amministratore Delegato di Acea SpA e la Presidente del Comitato Etica e Sostenibilità, sono state condivise le evidenze sulla relazione tra territori e reti, prospettando visioni strategiche di resilienza trasformativa per un futuro sostenibile. In tale contesto hanno portato il loro contributo autorevoli esperti e rappresentanti istituzionali: la Presidente della Cabina di Regina Benessere Italia, Filomena Maggino, la Ministra delle Infrastrutture e Trasporti, Paola De Micheli, il Portavoce Asvis, Enrico Giovannini, il Sottosegretario del

Ministero Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare, Roberto Morassut, il componente del Collegio Arera, Andrea Guerrini e l'Head of Sustainability Practice The European House Ambrosetti, Carlo Cici. A seguito del quadro tracciato, il terzo momento del Sustainability Day Acea ha rappresentato al pubblico azioni e progetti messi in campo dal Gruppo per accompagnare il cambiamento, tramite video e interventi del Management aziendale e di alcuni partner qualificati (Sabrina Romano di Enea; Serena Rossetto della RAI; Marinella Soldi della Fondazione Vodafone). Da segnalare infine la partecipazione e le interazioni riscontrate sui social network per l'evento: 125 contenuti pubblicati con #AceaSustainability-Day, 165 interazioni sul profilo @Aceagrupo e 3.420 partecipanti al sondaggio Twitter tenuto nei giorni precedenti all'evento.

Come ogni anno è stato assegnato, nel mese di febbraio, il premio **Top Utility** dedicato ai migliori casi aziendali nel settore dei servizi pubblici. L'iniziativa istituita dal centro di ricerca Althesys, giunta alla sua ottava edizione, nasce con l'intento di **valorizzare le eccellenze** tra le 100 maggiori imprese impegnate nei settori del gas, elettricità, idrico e gestione

ambientale, **per il contributo offerto allo sviluppo economico industriale e al benessere collettivo del Paese.**

Top Utility si articola in diversi premi (Assoluto, Sostenibilità, Comunicazione, Ricerca e innovazione, Consumatori e territorio, Performance operative e Diversity) e, nell'edizione 2020, ad **Acea** è stato riconosciuto il **pre-**

mio Sostenibilità "per aver raggiunto crescenti performance in tema di sostenibilità ambientale e di responsabilità sociale, **continuando nell'integrazione della sostenibilità all'interno della propria strategia di business**".

Acea è stata inclusa nella rosa dei finalisti anche per le categorie **Diversity e Ricerca e innovazione.**

Il **Piano Industriale 2020-2024** ha tenuto in considerazione **5 mega trend di contesto** che stanno modificando le dinamiche dei mercati di riferimento delle Utilities: sostenibilità ed eco-

nomia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato (grafico n. 8).

GRAFICO N. 8 – I 5 MEGA TREND PER LE UTILITIES

Sustainability & Circular Economy

- Ruolo centrale delle utilities nella sostenibilità con focus sull'**economia circolare**
- Tutela risorsa idrica e riciclo; trasformazione del rifiuto in nuove risorse



Customer centricity

- «Change of paradigma» con il **valore del cliente** che assume **maggiore importanza**
- Transizione da «Commodity-Based» a «Service-Based»



5 MEGA TREND

Energy transition

- Spinta alla **decarbonizzazione**, phase-out carbone vs **forte spinta RES**
- **Elettificazione** con nuovi consumi di energia legati a nuovi fabbisogni in coerenza con il **New Green Deal europeo**



Innovazione e Digital

- **Digital e Innovation** lungo tutta la value chain, come **abilitatore dello sviluppo**
- Abilitazione tecnologica di **nuovi servizi avanzati** (ad es. predictive maintenance, smart meter)



Consolidamento mercati di riferimento

- In alcuni mercati di riferimento (ad es. Waste, Idrico) si registra un progressivo **consolidamento della competizione**
- Opportunità per utility di posizionamento come **leader geografico o di filiera**



Fonte: Acea Business Plan 2020 -2024

In particolare, il nuovo **Piano Industriale** ha declinato gli **orientamenti di crescita del Gruppo** su **5 pillars strategici sintetizzati** dall'acronimo **GRIDS**:

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

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

Gli investimenti industriali complessivi, previsti dal Piano, sono pari a **4,3 miliardi di euro.**

PRINCIPALI AZIONI E OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO INDUSTRIALE 2020-2024 PER AREA DI BUSINESS

AREA DI BUSINESS

STRATEGIA

Operations Idrico

Sviluppo di una **Smart Water Company** per la **sostenibilità della risorsa migliorando qualità ed efficienza del servizio.** Espansione tramite partecipazione a nuove gare in altri territori.



- installazione di **smart water meter** per un totale di oltre 500.000 misuratori e progetti di **distrettualizzazione** della rete
- percorso virtuoso di **tutela della risorsa idrica** con **riduzione delle perdite**
- **razionalizzazione dei piccoli impianti di depurazione**
- **ottimizzazione delle performance** della rete tramite **Water Management System**
- **securizzazione dell'approvvigionamento** con gli interventi sugli **Acquedotti strategici Marcio e Peschiera**

Operations Reti

Attore principale dell'**energy transition** con progetti abilitanti per la **maggiore elettificazione e integrazione della generazione distribuita.**



- investimenti per la **resilienza della rete** con interventi su specifiche cabine
- **digitalizzazione della rete** tramite il telecontrollo e soluzioni IoT
- interventi sulla rete per migliorare la **continuità del servizio**
- installazione **smart meter 2G**
- nuova **Centrale di gestione** del servizio di rete

 <p>Operations Ambiente Consolidamento del mercato verso l'economia circolare anche in logica «one-stop-shop». Accelerazione nella chiusura del ciclo dei rifiuti nel Centro Italia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • consolidamento del “core business” nel recupero energetico (WtE) e nello smaltimento del rifiuto indifferenziato e della frazione organica • rafforzamento delle filiere del Waste to Material (WtM) in ottica di circular economy (ad es. plastica, carta) • ulteriore sviluppo nel settore dei rifiuti speciali, anche in sinergia con le attività di Gruppo in ambito idrico (ad es. fanghi) e WtE (ad es. ceneri) • sviluppo sinergie industriali
 <p>Operations Ingegneria Sviluppo di una building oriented company per una gestione chiavi in mano delle attività di costruzione ed engineering.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • focalizzazione sulle attività core ingegneristiche • realizzazione impianti tramite l'internalizzazione dell'attività di costruzione in ottica EPC • riduzione dei tempi di esecuzione delle opere e rafforzamento delle attività di laboratorio • sviluppo di un Polo di ricerca
 <p>Commerciale Crescita commerciale nel Centro e Sud Italia, sostenuta anche dal superamento della maggior tutela e da offerte «digital». Sviluppo di una Services-Based Company per rafforzare la relazione con il cliente e valorizzare i brand del Gruppo Acea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rafforzamento nei territori di riferimento e crescita in Centro e Sud Italia • opportunità di cross-selling e up-selling dalla completa liberalizzazione del mercato e spinta sull'offerta dual fuel • strategia commerciale incentrata sui canali digitali anche attraverso una nuova piattaforma di gestione della customer • sviluppo del segmento e mobility con installazione colonnine e servizi a valore aggiunto • offerta servizi di energy efficiency • installazione “Smart Comp” con impianto gestito in remoto tramite piattaforma IoT sviluppata da Acea • installazione di impianti fotovoltaici e solari termici residenziali
 <p>Generazione Crescita del portafoglio FTV per cogliere opportunità dal processo di transizione energetica e decarbonizzazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • crescita nella generazione da fonti rinnovabili per cogliere opportunità offerte dal processo di decarbonizzazione, sia tramite la realizzazione di nuovi impianti FTV in aree industriali e agricole, sia tramite operazioni di M&A

In coerenza con gli orientamenti di crescita definiti dal Piano Industriale (si veda il box di riferimento), il **Piano di Sostenibilità 2020-2024**, articolato in un **livello governance**, finalizzato ad agevolare l'integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa, e in **cinque macro obiettivi operativi**, declinati in **125 target al 2024** e relativi KPI, evidenzia i **tratti peculiari che assume la sostenibilità** nell'evoluzione industriale delle diverse aree di business Acea, nella gestione dei processi organizzativi e nelle relazioni con tutti gli stakeholder (si vedano i box dedicati e i grafici nn. 9 e 10). Il Piano è stato aggiornato con il **coinvolgimento delle strutture organizzative** (Funzioni della Capogruppo e Società operative),

tenendo conto dei **temi materiali definiti con l'ascolto delle parti interessate**, della coerenza con gli obiettivi del **Green Deal europeo** e degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030** pertinenti ai business gestiti. **Gli investimenti** previsti dal Piano Industriale 2020-2024 **correlati a target di sostenibilità** sono pari, complessivamente, a **2,1 miliardi di euro**, in aumento di 400 milioni rispetto al Piano precedente. Nel corso del 2020 è stato monitorato **sia lo stato di avanzamento dei target**, illustrato in dettaglio nel paragrafo successivo, **sia l'ammontare degli investimenti impegnati nell'anno**, che, al 31/12/2020, è pari a **332 milioni di euro**.

IL LIVELLO GOVERNANCE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024: OBIETTIVI TRASVERSALI PER L'INTEGRAZIONE

AMBITI DI GOVERNANCE

LA SOSTENIBILITÀ NEL RISK ASSESSMENT

LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

LA SOSTENIBILITÀ NELLA POLITICA DI REMUNERAZIONE

DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ

LA SOSTENIBILITÀ PER AZIONISTI E FINANZIATORI

LA SOSTENIBILITÀ NELLA REGOLAZIONE DI SETTORE

LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLE PERSONE

LA SOSTENIBILITÀ NEGLI APPROVVIGIONAMENTI

STRATEGIA

- considerare i temi materiali ESG nel modello di **gestione dei rischi** d'impresa;
- valutare i **rischi e gli impatti** per la **sicurezza e l'ambiente** e **mitigarli**, anche attraverso l'adozione dei **sistemi di gestione certificati**
- evidenziare il **valore complessivamente generato dal Gruppo** con una lettura integrata di sviluppo economico e sostenibile
- valorizzare gli **obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità** integrandoli nell'ambito dei modelli di **performance management**
- coinvolgere gli stakeholder interni ed esterni sul tema diffondendo la “**cultura della sostenibilità**”
- integrare gli aspetti finanziari con gli **elementi ESG** nella comunicazione e **nei rapporti con azionisti e investitori**
- cogliere le **tematiche connesse alla sostenibilità** nelle **tendenze evolutive della regolazione** nazionale ed europea
- sviluppare un **modello di relazioni industriali evoluto e partecipato**, capace di rispondere ai nuovi bisogni sociali
- promuovere la sostenibilità lungo la **catena di fornitura**, considerando le best practices in materia

IL LIVELLO OPERATIVO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024: TRATTI PECULIARI DEI 5 MACRO OBIETTIVI

MACRO OBIETTIVO



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE



VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

STRATEGIA

- incremento della **qualità tecnica e commerciale** dei servizi, consolidando quelli **digitali**;
- miglioramento della **customer experience** e dei **canali di contatto** per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti
- **formazione, coinvolgimento dei dipendenti** ed incremento del **benessere organizzativo**, inclusa la tutela e la promozione della **diversity**;
- valorizzazione della sostenibilità nei **sistemi di performance management**
- maggiore **resilienza delle infrastrutture** idriche ed elettriche per garantire sicurezza dell'approvvigionamento, adattamento al cambiamento climatico e supporto alla transizione energetica;
- **contenimento degli impatti** sull'ambiente naturale, tutela del territorio e uso più efficiente delle risorse;
- efficientamento e **contributo** alla **decarbonizzazione del sistema energetico**, con l'aumento di produzione da fonte rinnovabile e conseguente riduzione delle emissioni di CO₂;
- riduzione degli **impatti** ambientali della **città** tramite smart green service dedicati ai clienti e **sviluppo di iniziative per l'economia circolare**;
- promozione della sostenibilità lungo la **catena di approvvigionamento**, sensibilizzazione di clienti e studenti sui temi della sostenibilità, approccio strutturato al **coinvolgimento delle parti interessate**
- **diffusione della cultura della sicurezza e della prevenzione lungo la catena del valore**, interna ed esterna;
- incremento delle attività di **verifica e controllo** e interventi per garantire la salute e la sicurezza dei clienti
- applicazione di **tecnologie innovative** per la gestione delle reti (digitalizzazione, telecontrollo, IoT) in ottica **smart city** e in altri processi produttivi e organizzativi;
- sviluppo di sinergie in **ricerca e innovazione** sia per la **condivisione delle conoscenze** sia per la **realizzazione di progetti**, anche in collaborazione con Start up e partnership scientifiche

GRAFICO N. 9 – IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 IN NUMERI

125 target



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

18 target (14%)



VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

15 target (12%)



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

56 target (45%)



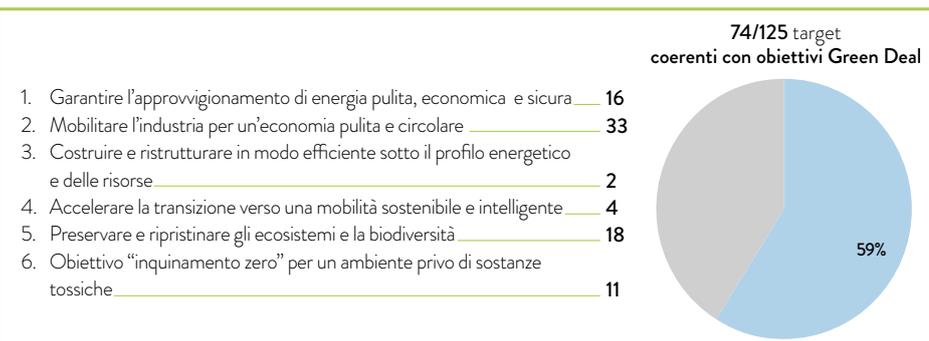
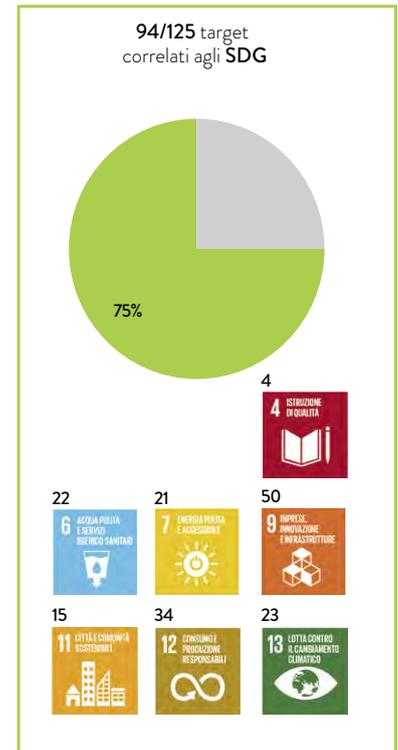
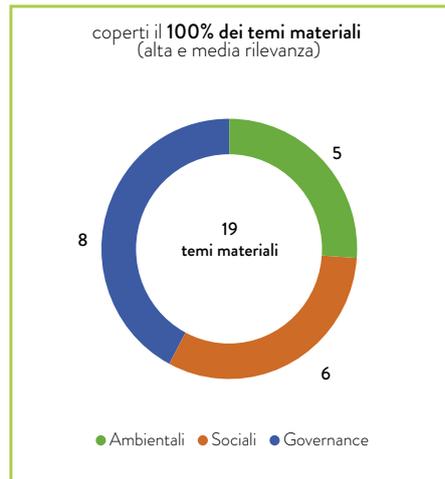
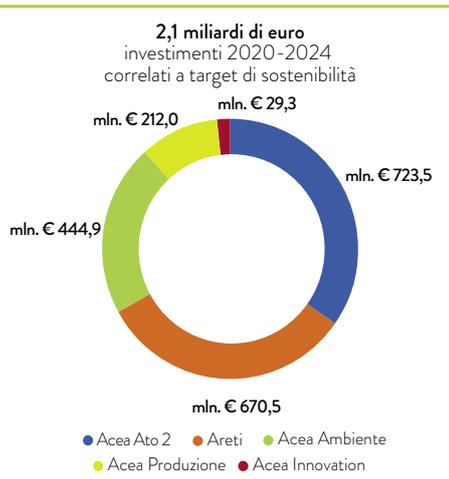
PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

14 target (11%)



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

22 target (18%)



NB: ogni target può essere correlato a più temi materiali, SDG e obiettivi Green Deal



La **Politica dei Sistemi di gestione e di sostenibilità**¹⁵, adottata in Acea ed aggiornata nel novembre 2020, declina, inoltre, i principi, i valori e gli impegni presi dall'azienda, inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è parte integrante dei Sistemi di gestione conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001 (si veda anche il paragrafo *I Sistemi di gestione*). La Politica declina i seguenti valori come **elementi fondamentali per la sostenibilità**, contribuendo ad integrarla sempre di più nella pianificazione e gestione delle attività:

- la promozione della **cultura della qualità**;
- il **rispetto dell'ambiente** e la **salvaguardia degli ecosistemi**;
- il **contrasto ai cambiamenti climatici**;
- la **valorizzazione delle persone** e la **sicurezza sui luoghi di lavoro**;
- la **gestione efficiente delle risorse**;
- la **valutazione dei rischi e degli impatti** economici, sociali e ambientali;

- la partecipazione al **benessere della collettività** e lo sviluppo del **dialogo** costante con le parti interessate;
- la promozione della creatività, dell'**innovazione tecnologica e organizzativa**.

Un tema emblematico per la sostenibilità, come evidenziato dal **Global Risk Report 2020** è il **climate change** e gli impatti ambientali, sociali ed economici ad esso correlati. Acea è particolarmente attenta al presidio di tale tematica e le iniziative intraprese, in termini di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico, hanno nuovamente ricevuto la positiva valutazione CDP (si veda il box dedicato) e, nella medesima direzione, il Gruppo ha avviato un percorso di allineamento alle Raccomandazioni definite dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD (per approfondimenti si veda in *Le relazioni con l'ambiente, La sostenibilità ambientale e le principali sfide*).

ACEA INCLUSA NELLA CATEGORIA LEADERSHIP DELLA GRADUATORIA CARBON DISCLOSURE PROJECT – CDP

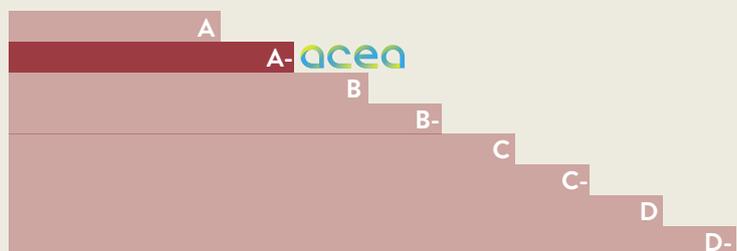
CDP è un'organizzazione che offre agli investitori un sistema per misurare le politiche e le performance in tema di **climate change**. L'iniziativa da oltre dieci anni è sostenuta da un pool d'investitori internazionali, 515 nel 2020, con asset in gestione pari a circa 106.000 miliardi di dollari. Nell'anno circa 9.600 imprese (8.000 nel CDP 2019) nel mondo sono state analizzate sulle performance legate alle azioni

di contrasto al cambiamento climatico, valorizzando le best in class nella gestione strategica e operativa di rischi ed impatti inerenti al tema "climate".

Il CDP 2020 di Acea ottiene il **punteggio A-**, confermando lo scoring precedente in **categoria Leadership**. Il rating (scala D-/A) si basa sulla valutazione di ambiti quali la presenza di obiettivi e le iniziative intraprese per la ridu-

zione delle emissioni, l'analisi e la gestione dei rischi, la valutazione degli impatti finanziari dovuti al cambiamento climatico, la rendicontazione, ecc. Il posizionamento ottenuto riconosce ad Acea il costante e crescente impegno nel contrasto ai cambiamenti climatici attraverso un modello di business sempre più sostenibile e attento ai temi della transizione energetica.

- + 9600 aziende di tutto il mondo hanno risposto al CDP Climate Change, circa 100 imprese italiane hanno ricevuto il questionario
- lo score medio delle energy utilities è B



Leadership (A/A-): Implementing current best practices
Management (B/B-): Taking coordinated action on climate change issues

Awareness (C/C-): Knowledge of impacts on, and of, climate change issues
D/D-: Disclosure = Transparent about climate change issues

Per maggiori informazioni si veda il sito: <https://www.cdp.net>

¹⁵ La Politica è reperibile nel sito web istituzionale, www.gruppo.aceait.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024, come accennato, interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 8 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa, e 5 macro obiettivi operativi di Gruppo.

LIVELLO GOVERNANCE GLI 8 OBIETTIVI

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

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

LIVELLO OPERATIVO | 5 MACRO-OBIETTIVI

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



PROMUOVERE
LA CENTRALITÀ
DEL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

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

Miglioramento della qualità dei servizi

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



VALORIZZARE
LE PERSONE
PER LA CRESCITA
DEL GRUPPO

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

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

Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

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

Inclusione e benessere organizzativo

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

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

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



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

Riduzione dell'impatto ambientale

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

Incrementare la sostenibilità lungo la catena di fornitura

- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Contributo al benessere della collettività

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

Consolidamento delle relazioni con il territorio

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



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

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

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

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

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

Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

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



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"

Innovazione tecnologica e di processo

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

Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

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



MACRO-OBIETTIVO N.1
Promuovere la centralità del cliente

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

AMBITO DI AZIONE 1: Miglioramento della comunicazione con i clienti

	Garantire l'allineamento tra la struttura del sito internet e le esigenze di comunicazione corporate in termini di efficacia, trasparenza e qualità dei contenuti, riconosciute attraverso posizionamenti di rilievo nelle classifiche di settore. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	Riconoscimenti in analisi/classifiche di settore nell'anno: Si/No = Si	Acea è stata inserita nella top 10 del Webranking Italy e nella categoria Silver di .trust di Lundquist, riconoscimento alla qualità della comunicazione digitale di Acea. Il sito racconta l'azienda in modo chiaro e coinvolgente, veicolando i valori del Gruppo attraverso una digital identity ben definita e contenuti che equilibrano informazioni finanziarie e storytelling diretti ai diversi stakeholder. Nel 2020 sono stati realizzati contenuti editoriali per illustrare le iniziative dell'azienda per la comunità e il territorio, anche in merito all'emergenza Covid-19.
Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo	Realizzazione di un sito internet dedicato per Areti con contenuti informativi efficaci e utili rivolti agli utenti della distribuzione elettrica (target intermedio al 2021). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	Realizzazione sito: Si/No = No	Sono in corso le attività per la realizzazione del nuovo sito internet di Areti.
	Consolidamento della presenza sui canali social con aumento della brand awareness attraverso una comunicazione efficace e coinvolgente. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	N. follower canali social anno di rendicontazione > n. follower canali social anno di rendicontazione -1 = 60.733 > 42.619	Pubblicazione di contenuti declinati per ogni canale social, per valorizzare l'impegno del Gruppo sul territorio anche nel contesto dell'emergenza sanitaria da Covid-19. È stata data evidenza alle iniziative di business, agli eventi e alle sponsorizzazioni tramite piani editoriali dedicati e progetti di influencer marketing.
	Incentivare i clienti all'uso dei canali digitali e raggiungere, ogni anno, il 25% della base clienti "consumer" e "micro-business" di Acea Energia che abbia effettuato almeno 1 accesso l'anno all'area riservata. ACEA ENERGIA	Clients che hanno effettuato almeno 1 accesso all'area riservata negli ultimi 12 mesi/ base clienti "consumer" e "micro-business" = 371.808/1.038.348, pari al 36% (40% ML e 34% SMT)	Lanciata a marzo, in concomitanza con la chiusura degli sportelli fisici per l'emergenza sanitaria, la campagna "Restiamo vicini a voi, anche da lontano" per incentivare l'utilizzo dei canali a distanza e dei servizi on line, con benefici per i clienti in termini di autonomia, risparmio di tempo, sicurezza e benefici ambientali.
Realizzare almeno una campagna di comunicazione l'anno rivolta ai clienti sui vantaggi dell'utilizzo dell'app MyAcea e della bolletta web (riduzione impatto produzione bollette cartacee, riduzione tempistiche, riduzione spostamenti, ecc). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Communication planning & portfolio management)	Realizzazione campagna di comunicazione: Si/No = Si	È stata dedicata una campagna sulla promozione dello sportello digitale di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e sui nuovi servizi di MyAcea.	

AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi

Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Migliorare la customer journey del cliente misurabile attraverso il Net Promoter Score (NPS) valutato "a caldo" sugli indicatori di cortesia/professionalità e qualità percepita del servizio. Target annuale NPS: indicatore di cortesia/professionalità > 70%; indicatore di qualità percepita del servizio > 50%. ACEA ENERGIA	NPS indicatore di cortesia/professionalità = 72,1% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 70,6% e ML 73,6%) NPS indicatore di qualità percepita del servizio = 51,8% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 54,1% e ML 49,4%)	Sono stati unificati i canali di contatto in unico call center che gestisce le offerte commerciali, il caring per luce e gas; la revisione dei sistemi Interactive Voice Response – IVR ha semplificato l'accesso ai servizi, abbattendo il TMA (Parametro Arera Tempo Medio di Attraversamento). La Società monitora con cadenza settimanale le performance dei Call Center, agevolando tempestive manovre correttive.
---	--	--	---

<p>Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione. ACEA ATO 2 e ACEA ATO 5</p>	<p>Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = Acea Ato 2: 3 giorni; Acea Ato 5: n.d. (lo sportello è stato attivato a dicembre 2020)</p>	<p>È stato avviato il nuovo sportello digitale che consente di gestire a distanza tutte le richieste relative alla fornitura idrica attraverso un sistema di videochiamata con l'operatore. Sono state inoltre realizzate campagne informative.</p>
<p>Migliorare la qualità dei sistemi di misura attraverso la sostituzione di 21.000 contatori l'anno. ACEA ATO 5</p>	<p>N. di contatori sostituiti/n. di contatori da sostituire = 23.700/21.000</p>	<p>Sono stati sostituiti 23.700 contatori, dando priorità ai contatori più vetusti.</p>
<p>Sostituire circa 317.000 contatori per migliorare la qualità dei sistemi di misura. GORI</p>	<p>N. di contatori sostituiti/n. di contatori da sostituire = 54.431/317.000, pari al 17%</p>	<p>È stata effettuata la sostituzione massiva di circa 54.400 contatori.</p>
<p>Miglioramento della gestione degli appuntamenti con il cliente finale per le prestazioni tecnico/commerciali e riduzione del 20% degli appuntamenti non rispettati (dato 2019 appuntamenti non rispettati: 11%), grazie all'introduzione di nuove modalità operative (numero verde unico e servizi aggiuntivi) che facilitano il contatto diretto e personalizzato. ARETI</p>	<p>Appuntamenti non rispettati/ appuntamenti totali anno di rendicontazione < appuntamenti non rispettati/appuntamenti totali anno 2019 = 2.610/24.083, pari al 10,8% < 11,45% del 2019 (riduzione del 5,6%)</p>	<p>Sono stati implementati alcuni servizi per il miglioramento del numero verde unico, lato gestione delle utenze e segnalazione guasti, tra cui la coda dedicata alla segnalazione di "stati di pericolo", il sollecito automatico di segnalazione già inviata, la coda per gli utenti interessati dalle interruzioni programmate. Per la gestione degli appuntamenti è stato attivato un canale outbound per avvisare il cliente su problematiche operative che possono inficiare il rispetto della fascia oraria fissata dall'ARERA.</p>
<p>(segue) Migliorare la qualità tecnica dei servizi</p> <p>Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenerne la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica. ACEA ATO 2 e ACEA ELABORI</p>	<p>Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: Si/No = Si</p> <p>Ottenimento certificazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera) = No</p>	<p>Superato con esito positivo (livello Verified) il preliminary assessment per la Certificazione Envision e pianificate le attività per l'integrazione progettuale sul nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera al fine di perseguire l'ottenimento della Certificazione al livello massimo (Platino). Inoltre, è in fase di avvio la valutazione della carbon footprint dell'opera.</p>
<p>Incrementare la capacità operativa del Gruppo nella realizzazione delle opere (dalla progettazione alla realizzazione), implementando le commesse gestite da Acea Elabori in EPC Contract sino ad importi > 55M€ al 2024, con il conseguente miglioramento della qualità dei lavori (coordinamento centralizzato dell'intero processo, riduzione tempi, ottimizzazione costi, standardizzazione processi). ACEA ELABORI</p>	<p>Ottenimento attestazione SOA per Acea Elabori: Si/No = Si</p> <p>Importo annuo attività di costruzione gestite in EPC Contract (dal 2021)</p>	<p>Nel 2020 Acea Elabori ha ottenuto la Certificazione SOA, ha completato 4 cantieri iniziati nel 2019 e avviato le attività per la gestione di commesse da realizzare nel biennio 2021-2022.</p>
<p>Aumento della capacità depurativa presso 13 Comuni tramite la realizzazione di 8 nuovi depuratori e interventi di potenziamento su 5 esistenti: +6,9 volte circa abitanti equivalenti (AE) trattati rispetto ai dati 2019. ACEA ATO 5</p>	<p>Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target) = 10.300/8.000, pari a +1,3 volte circa gli AE</p>	<p>Realizzato il nuovo depuratore nella frazione di Santa Lucia nel comune di Cervaro (che tratta fino a 500 AE) e potenziato il depuratore nella frazione Fontana Magna in Monte San Giovanni Campano (arrivando ad una potenzialità di 3.300 AE).</p>
<p>Aumento della capacità e dell'efficienza dei depuratori di Acea Ato 2 tramite interventi di potenziamento su 10 impianti (+39% di abitanti equivalenti trattati rispetto al dato 2019, pari a 164.175 AE) e di dismissione/centralizzazione di 36 depuratori che interesseranno circa 188.000 AE. ACEA ATO 2</p>	<p>Potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target) = 170.171/164.175, pari a +3,7%</p> <p>Depuratori dismessi/centralizzati = 7</p> <p>AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 15.730</p>	<p>Nell'anno sono stati completati il potenziamento del depuratore Valle Mazzone nel comune di Lariano e i lavori per la dismissione di 7 depuratori (Sonnino, Colle Pisano, Cancellone, Fosso Carsolese, Casaccioni, Fosso Ianni, Santa Lucia) per la centralizzazione del servizio depurativo.</p>

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



MACRO-OBIETTIVO N.2

Valorizzare le persone per la crescita del Gruppo

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

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

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

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

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

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

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

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

(segue)
Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale

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

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

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

Definire e promuovere un piano di employer branding

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

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

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

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

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

AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo

Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale

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

<p>Realizzare interventi di riduzione delle perdite di energia su rete (cambio tensione, trasformatori a perdite ridotte, ecc.) ed altri interventi di efficientamento che consentiranno di ottenere un risparmio energetico di circa 18.000 MWh, la riduzione di circa 6.500 tonnellate di emissioni di CO₂ ed un risparmio di 3.400 TEP nell'arco Piano. ARETI</p>	<p>MWh risparmiati/ MWh netti distribuiti = 1.150 MWh risparmiati/9.070.470 MWh netti distribuiti ^(*) t di CO₂ non emesse = 414 ^(**) TEP risparmiati = 215 ^(*) dati stimati ^(**) calcolo effettuato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella definizione del target</p>	<p>I principali interventi di efficientamento energetico realizzati nel 2020 hanno riguardato l'installazione di 277 trasformatori a bassissime perdite e il riclassamento da 8,4 a 20 kV per circa 57 km di rete.</p>
<p>Riduzione di circa 200 tonnellate di emissioni di CO₂ tramite il rinnovamento del parco automezzi con l'introduzione di macchine elettriche. ARETI</p>	<p>t di CO₂ non emesse = 5,2 ^(*) ^(*) valore al netto dell'energia consumata, calcolato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella definizione del target</p>	<p>Realizzata l'infrastruttura di ricarica elettrica presso 4 sedi operative per alimentare 100 mezzi acquistati nell'anno; di questi, 20 sono stati messi in circolazione e assegnati al personale operativo h24.</p>
<p>Incremento della resilienza del sistema elettrico tramite interventi di manutenzione/sviluppo della rete con una conseguente riduzione dell'indice di rischio intervento (IRI) del 40% e il coinvolgimento di circa 2.600 cabine secondarie al 2022. ARETI</p>	<p>N. CS coinvolte negli interventi = 635 Variazione percentuale annua dell'IRI (valore post-intervento/valore pre-intervento) = 25%</p>	<p>Completati 52 interventi per migliorare la resilienza della rete che hanno interessato 7 linee per il fattore critico allagamenti e 45 linee per il fattore critico ondate di calore, per un totale di 635 CS coinvolte. Gli interventi hanno determinato la riduzione dell'Indice di Rischio del 25%.</p>
<p>(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p> <p>Sviluppare presso 3 impianti di compostaggio la cogenerazione da biogas (14.600 MWh di energia prodotta da biogas/anno), con conseguente incremento di energia verde prodotta, e convertire l'impianto di Aprilia per la produzione di biometano. ACEA AMBIENTE</p>	<p>MWh/anno da fonte rinnovabile biogas = 26.912 MWh Conversione Impianto Aprilia: Si/No = No</p>	<p>Gli impianti di Orvieto, Monterotondo Marittimo e Aprilia, quest'ultimo in fase di collaudo, hanno prodotto complessivamente circa 27 GWh di energia elettrica da biogas. Per l'impianto di Aprilia è stato avviato lo studio di fattibilità per l'upgrading finalizzato alla produzione di biometano.</p>
<p>Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli Acquedotti del Marcio e del Peschiera: raggiungimento del 28% dell'avanzamento lavori sull'Acquedotto del Peschiera e completamento (100%) della fase autorizzativa per la realizzazione delle opere sull'Acquedotto del Marcio. ACEA ATO 2</p>	<p>% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera = 0% % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio = 20%</p>	<p>Per il nuovo tronco Superiore del Peschiera è stato completato il Progetto Definito ed è stato ottenuto il parere del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici; è in corso la predisposizione della richiesta di istruttoria a VIA (Valutazione Impatto Ambientale) presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Per il progetto sul nuovo Acquedotto Marcio è stato completato il Progetto di Fattibilità Tecnica Economia; nel 2021 verrà sviluppato il Progetto Definitivo.</p>
<p>Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO 2 Lazio Centrale e degli ATO limitrofi. ACEA ATO 2</p>	<p>N. opere avviate</p>	<p>Come da cronoprogramma, sono stati avviati gli iter progettuali di 6 delle 11 opere strategiche.</p>
<p>Sviluppare un programma di verifica quali-quantitativo su almeno il 60% della rete fognaria a servizio del Comune di Roma per indirizzare azioni di mitigazione degli effetti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali. ACEA ATO 2</p>	<p>km rete fognaria verificata/ km rete fognaria totale gestita = 271/2.646, pari a circa il 10%</p>	<p>Completati i rilievi per avviare il sistema di monitoraggio delle portate e delle precipitazioni, finalizzato alla caratterizzazione delle acque parassite ed alla taratura del modello matematico, per le reti afferenti al depuratore di Roma Sud. Avviati i rilievi presso il depuratore di Roma Nord e l'aggiornamento del modello matematico presso Roma Est.</p>

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

<p>Definire un Piano annuale di approvvigionamento idrico a copertura di 10 Comuni (pari al 48% degli abitanti serviti) che includa previsioni climatiche e di sviluppo territoriale al fine di identificare più puntualmente i fabbisogni e migliorare il servizio: differenza massima tra il volume effettivamente erogato e quello previsto da modello minore del 30%. AdF</p>	<p>N. Comuni coperti da Piano di approvvigionamento idrico % abitanti serviti coperti da Piano di approvvigionamento idrico/ abitanti serviti Acqua erogata nei Comuni in perimetro Piano (Mm³)/ fabbisogni identificati grazie ai modelli previsionali (Mm³)</p>	<p>Nell'anno è stato formalmente costituito un GdL interno dedicato alla realizzazione del modello previsionale per il Piano di approvvigionamento idrico.</p>
<p>Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 MSm³ di biometano. ACEA ATO 2</p>	<p>% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est = 35% Sm³ di biometano immessi in rete</p>	<p>In fase di completamento gli iter autorizzativi e la progettazione esecutiva per la realizzazione degli impianti; avviata la disposizione delle opere per l'interconnessione del biometano prodotto alla rete gas locale.</p>
<p>Efficientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un efficientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certificati attraverso Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi). ACEA ATO 2</p>	<p>% di raggiungimento del target = 15%, pari a circa 1,9 GWh GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati</p>	<p>Completati 2 interventi di ottimizzazione con conseguente efficientamento energetico (diffusori a bolle fini sul depuratore di Crocetta e inverter sulle pompe presso il centro idrico di Torrenova). Altri risparmi energetici sono stati ottenuti dalle attività di recupero delle perdite idriche e dalla dismissione di alcuni depuratori. Presentata al GSE – Gestore dei Servizi Energetici la pratica di richiesta per l'ottenimento di Certificati Bianchi relativi all'intervento di efficientamento presso il centro idrico Casilino (Comune di Roma) che verrà avviato nel 2021.</p>
<p>Riduzione complessiva del 2% dei consumi totali di energia elettrica di Acea Ato 5 (dato 2019: 77.707 MWh) tramite l'efficientamento di 10 impianti afferenti alla rete idrica e 1 alla rete di depurazione. ACEA ATO 5</p>	<p>kWh risparmiati anno di rendicontazione/consumi 2019 = - circa 156.000 / 177.707.000, pari a -0,2%</p>	<p>Sono state realizzate opere di efficientamento come l'installazione di inverter e il revamping delle pompe presso 3 campi pozzi (Palambara Cassino, Posta Fibreno e Mola dei Frati).</p>
<p>Accrescere la consapevolezza dei clienti sulla sostenibilità del consumo di energia elettrica attraverso iniziative specifiche volte a promuovere ed incrementare l'acquisto di energia "verde". ACEA ENERGIA</p>	<p>Attività di sensibilizzazione: Si/No = No MWh di energia verde venduta a clienti del mercato libero (anno rendicontazione) > MWh di energia verde venduta ai clienti del mercato libero (anno precedente) = 1.363.000 > 1.133.000 con un incremento del 20%^(*) (*) il dato del 2019 è stato rettificato a seguito del consolidamento dei dati; il dato del 2020 è stimato</p>	<p>Non sono state ancora lanciate specifiche campagne rivolte a clienti domestici e PMI per incentivare l'acquisto di energia verde. L'offerta Acea Viva, che fornisce energia "verde" G.O., continua a riscuotere successo portando ad un aumento dell'energia elettrica verde venduta ai clienti finali.</p>
<p>Ridurre il consumo di fonti energetiche primarie da parte dei clienti business, mediante la realizzazione di impianti di produzione combinata di energia elettrica e termica, per una potenza elettrica complessiva di 6 MW ed un risparmio previsto di circa 1.500 TEP/anno. ECOGENA</p>	<p>MW installati TEP risparmiati</p>	<p>È stata avviata l'acquisizione di impianti per una potenzialità complessiva di 6 MW.</p>

	<p>Mantenere l'approvvigionamento integrale con energia "verde" dei fabbisogni di energia elettrica per i consumi interni delle principali Società del Gruppo, pari a circa 400.000 MWh/anno e oltre 140.000 tonnellate di CO₂/anno evitate. ACEA ENERGIA e ACEA ENERGY MANAGEMENT</p>	<p>MWh (consumi interni) approvvigionati con energia verde = 424.760 MWh ^(*) tCO₂ evitate = 152.914 ^(**) (*) dati stimati (**) il calcolo è stato effettuato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella definizione del target</p>	<p>Le principali Società del Gruppo si sono approvvigionate, per i loro consumi, di energia "verde" G.O., per un totale di circa 425 GWh (equivalente a circa 153 mila tonnellate di CO₂ evitate).</p>
<p>(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</p>	<p>Realizzare interventi di efficientamento energetico presso il sollevamento idrico "Saltatoi" (il secondo impianto più energivoro del comparto idrico di AdF) con l'obiettivo di ridurre il consumo specifico di energia elettrica del 30% rispetto ai consumi ante operam (pari a 1,92 kWh/m³ nel 2019). AdF</p> <p>Progettazione di una rete di monitoraggio quali-quantitativo dei principali acquiferi del territorio, realizzazione della analisi idrogeologica, misure e modellazione fisica sugli stessi ed installazione di 5 misuratori di portata, finalizzati alla gestione sostenibile della risorsa e ad una migliore previsione del deficit da variazioni climatiche. GORI</p>	<p>Consumo kWh/m³ anno di rendicontazione/consumo kWh/m³ ante operam</p> <p>% di avanzamento progettazione rete = 100%</p> <p>% di avanzamento realizzazione di analisi idrogeologica, misure e modellazione fisica acquiferi = 10%</p> <p>N. misuratori di portata installati/n. misuratori portata da installare = 3/5</p>	<p>Svolte le attività preparatorie all'avvio dei lavori.</p> <p>È stata progettata la rete per il monitoraggio dei più importanti acquiferi del territorio e sono stati installati i primi 3 piezometri per la misurazione dei livelli di falda a monte e a valle delle opere di captazione; le rilevazioni dei misuratori saranno utilizzate nelle analisi idrogeologiche e di modellazione, che verranno svolte con il supporto del Dipartimento di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse dell'Università degli studi di Napoli Federico II.</p>
<p>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</p>	<p>Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 306 Mm³ volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici. ACEA ATO 2</p>	<p>Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019 = 4%, arrivando a 293 Mm³ di volumi persi ^(*)</p> <p>N. misuratori di pressione e portata installati = 320</p> <p>(*) dati stimati</p>	<p>Effettuata la distrettualizzazione di oltre 1.500 km di rete idrica di distribuzione, installati 320 misuratori di portata e di pressione e bonificati 136,2 km di rete idrica. Sempre al fine di ridurre le perdite, sono state messe in campo azioni di contrasto all'abusivismo che hanno permesso di ottenere la regolarizzazione amministrativa di 1.467 utenze con un recupero di volume erogato di oltre 290.000 m³ nell'anno.</p>
	<p>Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 29,5% rispetto al 2019 (dato 2019: 92,8 Mm³ volumi persi). ACEA ATO 5</p>	<p>Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019 = 12%, arrivando a 81,9 Mm³ di volumi persi ^(*)</p> <p>(*) dati stimati</p>	<p>Per ridurre le perdite idriche Acea Ato 5 ha intensificato i controlli sulla rete e portato avanti le attività di distrettualizzazione: sono state ispezionate 245 km di infrastruttura idrica e alla fine del 2020 risultano distrettualizzate le reti afferenti a 26 comuni.</p>
	<p>Riduzione dei volumi persi di risorsa idrica del 26% circa rispetto al 2019 (dato 2019: 27,4 Mm³ volumi persi) attraverso interventi di distrettualizzazione e ricerca sistematica delle perdite idriche. AdF</p>	<p>% riduzione = 5%, arrivando a 26,0 Mm³ di volumi persi ^(*)</p> <p>(*) dati stimati</p>	<p>Nell'anno sono stati realizzati interventi su oltre 280 km di rete per la creazione di nuovi distretti idrici telecontrollati (51 siti) e sono stati installati misuratori per l'individuazione delle perdite idriche. Attiva anche la ricerca perdite sistematica tramite l'ispezione di circa 2.800 km di rete.</p>
	<p>Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 20% rispetto al 2019 (dato 2019: 10 Mm³ volumi persi) GESESA</p>	<p>Riduzione % volumi persi di risorsa idrica</p>	<p>Nel 2020 sono proseguite le attività di distrettualizzazione della rete, installati misuratori di portata sulle fonti di approvvigionamento e realizzati specifici interventi di bonifica della rete, senza registrare ancora sensibili riduzioni delle perdite idriche.</p>

	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 33% rispetto al 2019 (dato 2019: 101,0 Mm ³ volumi persi) anche attraverso la sostituzione di 148 km di condotte fatiscenti. GORI	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica = 5% , arrivando a 96,3 Mm³ di volumi persi km di condotte sostituite/ km di condotte da sostituire = 49/148	È stata condotta la ricerca perdite su circa 1.600 km di rete, bonificati 49 km, effettuati 92 interventi di distrettualizzazione e installate 41 valvole di misurazione e di pressione.
	Realizzazione di un impianto di cogenerazione presso il depuratore di San Giovanni di Grosseto per la produzione di energia elettrica e termica da biogas a copertura dei consumi interni: circa 2.080 MWh _e di energia elettrica e 346 kWh _t di energia termica annue prodotte per un totale di 1.367 t CO ₂ evitate all'anno. AdF	Realizzazione Impianto: Sì/No kWh _e energia elettrica prodotta e consumata in loco kWh _t energia termica prodotta e consumata in loco tCO ₂ evitate	Nell'anno è stata avviata la fase progettuale ed autorizzativa alla realizzazione dell'impianto.
	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 8 Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati. ACEA ATO 2	Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati	Durante l'anno sono stati eseguiti interventi per la realizzazione, l'integrazione e l'ammodernamento della linea delle acque industriali presso 3 depuratori maggiori (Roma Sud, Roma Nord, Cobis) ed è stata realizzata la stazione di trattamento dell'acqua di microfiltrazione per il riutilizzo sul depuratore di Roma Est.
(segue) Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurati e dalla pulizia delle reti fognarie che permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso. ACEA ATO 2	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera/ tempistiche di realizzazione previste Materiale recuperato/ materiale in ingresso	È stata avviata la progettazione dell'impianto; l'avanzamento è in linea con il cronoprogramma.
	Aumentare fino a 2.900.000 t (pari a circa il 120% in più rispetto ai dati 2019) la capacità complessiva di trattamento rifiuti. ACEA AMBIENTE	t capacità complessiva anno di rendicontazione/t capacità complessiva attesa al 2024 = 1.905.360/2.900.000, pari al 66% t complessive rifiuti trattate/t complessive rifiuti trattate (dato 2019) = 1.449.110/1.145.526 ^(*), pari al 27% in più ^(*) dato da area di consolidamento, al netto dei rifiuti in uscita	Acquisiti 4 impianti per il recupero e il riciclo di materiali e proseguiti i progetti per la realizzazione di nuovi siti e lo sviluppo di impianti esistenti per incrementare la capacità di trattamento.
	Agevolare il processo di economia circolare e rafforzare la filiera del Waste-to-Material grazie al recupero delle materie prime seconde dai rifiuti in ingresso degli impianti dedicati. Target al 2024: 88% MPS recuperate. ACEA AMBIENTE	t MPS recuperate/t rifiuti in ingresso = 156.620/184.182, pari all'85%	Gli impianti dell'area ambiente DEMAP, Ferrocarr, Cavallari e Multigreen hanno permesso di recuperare circa l'85% dei rifiuti conferiti (tra cui carta e cartone, plastica, vetro, legno, rottami ferrosi e non, alluminio, pneumatici).
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiata). ACEA ATO 2	N. utenze associate su MyAcea/totale utenze attive di Acea Ato 2 = 307.885/698.617, pari al 44% N. bollette web attive = 230.049 t carta annue risparmiate = 29,6	Sono state lanciate 4 campagne di comunicazione, tra cui 2 campagne dedicate alla diffusione della bolletta web e l'iniziativa #IORESTOACASA, volta ad informare i clienti della possibilità di gestire i contratti tramite i canali digitali 24 ore su 24.

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

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

Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati

<p>Incremento dell'efficienza depurativa del 4% rispetto al valore 2019 (anno di acquisizione impianti di depurazione > 100.000 di abitanti equivalenti trattati) in termini di abbattimento di SST su tutti gli impianti gestiti (dato 2019 pari all'85%). GORI</p>	<p>(SST_{in} - SST_{out}/SST_{in}) *100</p>	<p>Le attività di manutenzione straordinaria 2020 hanno avuto un forte rallentamento a causa dell'emergenza sanitaria e pertanto non sono stati riscontrati miglioramenti nell'efficienza depurativa.</p>
<p>Ridurre gli scarti dei processi di termovalorizzazione (impianti di Terni e San Vittore del Lazio) realizzando un impianto di trattamento e recupero delle ceneri che permetterà di recuperare il 100% delle ceneri prodotte. ACEA AMBIENTE</p>	<p>Realizzazione impianto: Sì/ No = No t ceneri recuperate/t ceneri prodotte</p>	<p>È stata predisposta la documentazione funzionale alla presentazione di un'istanza di impianto pilota sperimentale di trattamento e recupero delle ceneri.</p>
<p>Riduzione del 45% (rispetto ai volumi 2019, pari a 70.505 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di efficientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi. ACEA ATO 2</p>	<p>% di riduzione</p>	<p>Avviati i lavori del nuovo comparto di disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Roma Sud. Al depuratore di Ostia, dove nell'anno è terminata la sperimentazione dell'essiccatore mobile, è in fase di installazione un essiccatore termico fisso mentre è stata avviata la nuova stazione di ozonolisi; è attesa la riduzione della quantità di fanghi disidratati/essiccati dal 2021.</p>
<p>Progettazione e installazione, a valle di uno studio di fattibilità, di un essiccatore di fanghi presso un impianto di depurazione, al fine di ridurre del 75% (rispetto ai volumi 2019, pari a 11.352 tonnellate) la quantità di fango disidratato/essiccato prodotto dai depuratori gestiti da Acea Ato 5. ACEA ATO 5</p>	<p>Avanzamento progettazione (0-100%) = 30% Avanzamento realizzazione (0-100%) % di riduzione</p>	<p>È in corso la fase di progettazione dell'essiccatore.</p>
<p>Riduzione del 40% (rispetto ai volumi 2019, pari a 8.975 tonnellate) della quantità annua di fango smaltita dai depuratori gestiti da AdF mediante la realizzazione dell'impianto di centralizzazione fanghi presso San Giovanni in Grosseto. AdF</p>	<p>Realizzazione impianto: Sì/ No = No % riduzione</p>	<p>Completata la demolizione e lo smaltimento dei digestori esistenti presso il depuratore di San Giovanni e avviate le opere per la realizzazione del nuovo comparto di ricezione/conferimento fanghi e dell'impianto di trattamento a idrolisi.</p>
<p>Riduzione di 240 t di fanghi non disidratati, pari al 35% dei volumi registrati nel 2019 (700 t), grazie all'utilizzo di centrifughe per la disidratazione dei fanghi. GESESA</p>	<p>Riduzione % di fanghi non disidratati = -15%</p>	<p>È stata installata una centrifuga per la disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Ponte delle Tavole del Comune di Benevento.</p>
<p>Ottenere e mantenere le certificazioni ISO 14001 per le società con impatti ambientali in perimetro DNF (2019). Ottenere e mantenere le certificazioni ISO 50001 per le società energivore (>10.000 TEP equivalenti) in perimetro DNF (2019). ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione)</p>	<p>società certificate ISO 14001/società in perimetro = 11/12 società certificate ISO 50001/società energivore in perimetro = 7/7</p>	<p>Le Società già certificate hanno superato le verifiche per il mantenimento dei sistemi di certificazione in essere e per il passaggio all'edizione più recente del sistema di gestione dell'energia. Acea Energia ed Ecogena hanno ottenuto per la prima volta la certificazione, rispettivamente, per il sistema di gestione ambientale e per quello energetico.</p>

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

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

AMBITO DI AZIONE 3: Contributo al benessere della collettività

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

AMBITO DI AZIONE 4: Consolidamento delle relazioni con il territorio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

È in corso la progettazione del museo.

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

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

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



MACRO-OBIETTIVO N.4

Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

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

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

Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

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

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

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

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

N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti da coinvolgere

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

	<p>Ottenere e mantenere le certificazioni ISO 45001 per le società in perimetro DNF (2019) e, per Acea SpA, ottenere la certificazione Biosafety Trust Certification, valutando la possibilità di estenderla anche alle Società operative. ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione)</p>	<p>Società certificate/società in perimetro = 12/12</p> <p>Ottenimento certificazione Biosafety Trust Certification (Acea SpA): Si/No = Si</p>	<p>Le Società già certificate hanno superato le verifiche per il mantenimento dei sistemi di certificazione in essere e per la transizione dal sistema di gestione certificato OHSAS 18001:2007 alla norma ISO 45001:2018. La Capogruppo Acea SpA ha ottenuto la Biosafety Trust Certification.</p>
<p>(segue) Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</p>	<p>Coinvolgere il 100% dei dipendenti di Acea SpA nel progetto "Vademecum" finalizzato ad approfondire le tematiche di salute, sicurezza e benessere, e sensibilizzare sul corretto uso dei DPI per la protezione e contrasto del contagio da Covid-19, formare ed informare sui rischi connessi alle infezioni e in linea con gli obiettivi della certificazione Biosafety (2020). Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)</p>	<p>Dipendenti formati su rischi da agenti biologici/ totale dipendenti (perimetro target Acea SpA) = personale coinvolto: 700/700 (100%); personale formato: 687/700 (98%)</p>	<p>Si è svolto il progetto "Vademecum nuovo coronavirus-aspetti di sicurezza" mediante il quale sono stati formati i dipendenti sulle tematiche di salute, sicurezza, compresi i rischi connessi al rischio biologico SARS-CoV-2, e benessere; è stata svolta attività di sensibilizzazione sui DPI per il contrasto del contagio da Covid-19, in un'ottica di formazione e informazione ai sensi del D. Lgs 81/08.</p>
<p>AMBITO DI AZIONE 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori</p>			
	<p>Sensibilizzare gli appaltatori in tema salute e sicurezza, implementando un programma di controlli sui fornitori (24 all'anno) e realizzando iniziative di coinvolgimento (video-tutorial su safety best practices). ACEA ATO 5</p>	<p>N. controlli effettuati/n. controlli da effettuare = 9/24</p> <p>Iniziative di coinvolgimento: Si/No = No</p>	<p>Considerando l'emergenza sanitaria, Acea Ato 5 ha effettuato 9 controlli presso le ditte appaltatrici, ulteriori rispetto alle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri di Acea Elabori, finalizzati ad accertare il rispetto delle misure di prevenzione e protezione. In tali occasioni, si è provveduto a sensibilizzarle anche su tematiche più generali di salute e sicurezza sul lavoro.</p>
<p>Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</p>	<p>Incremento del 30% del numero di ispezioni (erano 12.481 nel 2019) finalizzate alla verifica dell'applicazione di norme e procedure di sicurezza sugli appalti affidati al controllo dell'Unità Sicurezza Appalti e alla sensibilizzazione dei fornitori sulla cultura della sicurezza. ACEA ELABORI</p>	<p>N. ispezioni sicurezza/n. ispezioni sicurezza 2019 = 14.904/12.481 (+19%)</p>	<p>Acea Elabori ha svolto 14.904 ispezioni di sulla sicurezza con un incremento del 19% rispetto ai dati del 2019.</p>
	<p>Definire e implementare un Piano di coinvolgimento dei fornitori (almeno 5 iniziative arco Piano 2020-2024), in sinergia con le Società del Gruppo, sui temi salute e sicurezza producendo anche una rendicontazione più dettagliata delle prestazioni antinfortunistiche degli appaltatori. Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)</p>	<p>Definizione Piano di coinvolgimento: Si/No = Si</p> <p>N. iniziative attivate/ n. iniziative da attivare = 1/5</p> <p>N. rendicontazioni ricevute/n. appaltatori coinvolti</p>	<p>Avviato un progetto finalizzato a coinvolgere le società appaltatrici che operano per conto del Gruppo Acea nel processo sistematico di rendicontazione periodica degli eventi infortunistici e di tutti gli indici prestazionali di sicurezza, ivi comprese eventuali notizie circa le malattie professionali. Acea SpA a giugno ha presentato, in anteprima, il progetto ai rappresentanti di tutte le ditte appaltatrici della holding, in un evento dedicato alla sicurezza.</p>
	<p>Incremento, sino al 70%, della percentuale di contratti ispezionati per verifiche quotidiane della sicurezza sul totale contratti potenzialmente ispezionabili dall'Unità Sicurezza Appalti (erano il 45% al 2019). ACEA ELABORI</p>	<p>Media contratti ispezionati/media contratti ispezionabili = 61/119, pari al 51%</p>	<p>Sono stati ispezionati 61 contratti su 119 ispezionabili, con un aumento di 6 punti percentuali rispetto ai dati del 2019.</p>

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

<p>Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</p>	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2. ACEA ATO 2</p>	<p>Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da Acea Ato 2 (anno 2019) = 2.320.000/3.704.931, pari a circa il 63%</p>	<p>Completati e trasmessi al Ministero della Salute i WSP di 3 sugli 11 maggiori sistemi acquedottistici dell'ATO 2.</p>
	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per 2 fonti di approvvigionamento a copertura del 15% della popolazione servita. ACEA ATO 5</p>	<p>Popolazione servita da fonti con WSP/popolazione servita</p>	<p>Sono state pianificate le attività per la realizzazione del target.</p>
	<p>Sviluppare e implementare il modello Water Safety Plan (WSP) su 150 delle 265 Water Supply Zone (WSZ) di competenza, a copertura del 55% della popolazione servita. AdF</p>	<p>WSZ con modello WSP/WSZ totali Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da AdF</p>	<p>È in corso la definizione del modello di analisi, calibrazione e validazione dei risultati e le modalità di lavoro da utilizzare nella predisposizione dei WSZ (clusterizzazione, prioritizzazione, informatizzazione del processo). È stato inoltre attivato un Accordo di collaborazione scientifica con l'Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG) – Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) di Pisa per il supporto nello sviluppo del WSP.</p>
	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% delle fonti di approvvigionamento/popolazione servita. GORI</p>	<p>Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita</p>	<p>Sono state avviate le attività propedeutiche alla redazione del WSP sul sistema di fonti "Sarnese", con la costituzione del team multidisciplinare e la predisposizione delle istruzioni operative da seguire.</p>
	<p>Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per le fonti di approvvigionamento che interessano almeno il 55% della popolazione totale servita. GESESA</p>	<p>Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita</p>	<p>Sono state avviate le fasi preliminari alla redazione del WSP che verrà predisposto in collaborazione con l'Università degli Studi del Sannio.</p>
	<p>Ridurre i tempi di risposta del 25% (rispetto al 2019) per le analisi di laboratorio attraverso l'implementazione di tecniche analitiche di screening e/o ad elevata automazione (robotizzate e di early warning) e/o ad alto contenuto tecnologico. ACEA ELABORI</p>	<p>% di riduzione (tempi di risposta dell'anno in esame/tempi di risposta 2019) = 20% (16,2/20,2) N. tecniche /sistemi indagini introdotti = 2</p>	<p>Implementata una dashboard operativa dedicata al monitoraggio dei tempi di risposta delle analisi e attivati due sistemi robotizzati per la misurazione del particolato nell'aria e della determinazione dei solidi sospesi nelle acque reflue.</p>



MACRO-OBIETTIVO N. 5 Investire in innovazione per la sostenibilità

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

AMBITO DI AZIONE 1: Innovazione organizzativa

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

(segue)
Promuovere processi e modalità di lavoro “smart”

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

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

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

AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo

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

	Installazione di 400.000 smart meter. ACEA ATO 2	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 30.000/400.000	Installazione di 30.000 smart meter con modulo proteus, un trasmettitore che consente di inviare a distanza i dati del contatore.
	Installazione di 188.000 smart meter entro il 2024 che consentono la telelettura a copertura dell'80% delle utenze di AdF (pari a 231.690 nel 2019). AdF	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 82.626/188.000 N. utenze con smart meter/n. utenze di AdF (anno 2019) = 81.540/231.690, pari al 35,2%	Completata l'installazione dei contatori di utenza con modulo radio per la telelettura nei comuni di Siena, Colle di Val d'Elsa, Isola del Giglio, Castiglione della Pescaia, Radda in Chianti, Gaiole in Chianti e superato il 50% della sostituzione nel comune di Grosseto.
	Sostituire circa 1.300.000 misuratori elettronici con dispositivi di seconda generazione (2G), a valle di una campagna di comunicazione verso i clienti sul piano di sostituzione dei contatori elettronici. ARETI	N. misuratori 2G installati/n. misuratori 2G da installare = 59.275/1.300.000 Clienti raggiunti dalla campagna ≥ clienti a cui sono stati sostituiti i contatori = 119.570 ≥ 59.275	Sono stati informati circa 120.000 clienti sulla prossima installazione del misuratore 2G (tramite l'invio di lettere) e sostituiti 59.275 misuratori di prima generazione.
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Realizzare la connettività a banda larga su rete proprietaria in fibra ottica (o altra connettività a banda larga) a servizio dell'esercizio della rete elettrica per tutte le 70 Cabine Primarie (CP) e per 250 Cabine Secondarie (CS). ARETI	N. CP connesse a banda larga/70 CP = 14/70, pari al 20% N. CS connesse a banda larga/250 CS = 7/250, pari al 3%	Nel 2020 sono state connesse a banda larga 14 Cabine Primarie (CP) e 7 Cabine Secondarie (CS) su rete prioritaria.
	Telecontrollare il 100% degli impianti IP (target intermedio al 2022). ARETI (Illuminazione Pubblica)	N. quadri comando IP telecontrollati/totale quadri comando IP = 2.852/4.428, pari al 64%	Sono stati attivati ulteriori 1.145 quadri di telecontrollo per un totale di 2.852 quadri in TLC.
	Estendere l'attuale sistema di telecontrollo con l'obiettivo di raggiungere in remoto un totale pari a 460 impianti (dato 2019: 278 impianti in TLC). ACEA ATO 5	N. impianti telecontrollati/n. impianti da telecontrollare = 322/460, pari al 70%	Sono stati installati 44 impianti per il telecontrollo.
	Telecontrollare le linee BT per almeno il 15% del totale delle cabine secondarie di trasformazione MT/BT. ARETI	N. CS di trasformazione MT/BT telecontrollate (lato bassa tensione)/totale CS di trasformazione MT/BT	Sono stati effettuati gli interventi propedeutici all'attivazione del telecontrollo su circa 100 CS.
	Telecontrollare/telemisurare il 100% degli impianti depurativi con capacità > 2000 AE (pari a 13 impianti), il 100% degli impianti di sollevamento fognario (13 impianti) e il 100% degli impianti in acquedotto delle città di Benevento e Telesse Terme (29 impianti). GESESA	N. impianti depurativi > 2000 AE telecontrollati/n. impianti depurativi > 2000 AE totali = 0/13 N. impianti sollevamento fognario telecontrollati/n. impianti sollevamento fognario totali = 2/13 N. impianti acquedotto telecontrollati/n. impianti acquedotto totali = 19/29	Inseriti sensori di telecontrollo su 4 impianti fognari e riprogrammati i misuratori TLC di 21 impianti di acquedotto.
Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi	Ampliare lo spettro di indagini analitiche sulle matrici gestite (rifiuti, acque, emissioni) con riferimento a nuovi contaminanti attenzionati dalla comunità scientifica e dal regolatore. ACEA ELABORI	N. indagini introdotte = 2	Introdotta la ricerca di 2 parametri analitici (decobromobifeniletere, pentaclorofenolo e suoi Sali) previsti nei Regolamenti UE 1021/2019 e UE 636/19 (POPS – sostanze pericolose).
	Implementare metodologie di modellazione, sviluppare piattaforme e testare tecniche ad alto contenuto innovativo a supporto dei processi gestionali e decisionali. ACEA ELABORI	N. metodologie implementate = 1 N. tecniche implementate N. piattaforme realizzate = 1	Realizzate 2 reti di "nasi elettronici" presso i depuratori di Roma Nord e Roma Est per il controllo degli impatti odorigeni ai recettori; individuata e testata una tecnologia per la misurazione immediata delle sostanze volatili; realizzata la piattaforma PICO per incentivare la conoscenza condivisa.

(segue)

Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi

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

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

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

AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza

Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

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

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

N. partnership scientifiche formalizzate = **9**

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

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

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

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

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

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

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

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance adottato da Acea si conforma alle indicazioni di *best practice* del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e ai principi di **trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo**.

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo** assumendo la responsabilità del governo aziendale. All'interno del Consiglio sono istituiti tre Comitati con funzioni propositive e consultive: il **Comitato Controllo e Rischi**, il **Comitato per le Nomine e la Re-**

munerazione ed il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**. Sono, inoltre, previsti il **Comitato per le Operazioni con le parti correlate**, in attuazione della normativa Consob, composto da Amministratori indipendenti, e il **Comitato esecutivo**, costituito ai sensi del Codice Civile (art. 2381) e dello Statuto Sociale (art. 20, co. 1), composto dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato di Acea SpA e da due Consiglieri indipendenti, uno dei quali ne ha la presidenza, con poteri relativi agli affari istituzionali, alle sponsorizzazioni e alle erogazioni liberali, da gestirsi in coerenza con il budget stabilito dal Consiglio di Amministrazione. Il Collegio Sindacale, infine, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

GRAFICO N. 11 – ATTIVITÀ DEI COMITATI DI CORPORATE GOVERNANCE

COMITATO	COMPOSIZIONE	COMPITI
CONTROLLO E RISCHI	Almeno 3 Amministratori indipendenti o, in alternativa, Amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente	Rilascia parere preventivo al Consiglio di Amministrazione relativamente alla definizione delle Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi per le Società del Gruppo, inclusi quelli rilevanti per la sostenibilità nel medio-lungo periodo , in modo che siano correttamente identificati, misurati, gestiti e monitorati. Supporta le valutazioni e le decisioni del CdA su queste tematiche. Assiste il CdA, unitamente alla Funzione competente e sentito il revisore legale e il Collegio sindacale, nella valutazione del corretto utilizzo degli Standard di rendicontazione adottati per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario , ex D. Lgs. n. 254/2016. Monitora, per le materie di competenza, adeguatezza ed effettiva attuazione del Codice Etico .
	11 RIUNIONI NEL 2020	
NOMINE E REMUNERAZIONI	Almeno 3 Amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente	Elabora pareri insieme al Consiglio di Amministrazione in merito alla sua composizione: dimensione, adeguatezza delle competenze, compatibilità degli incarichi . Propone al Consiglio di Amministrazione la politica per la remunerazione di Amministratori e Dirigenti con responsabilità strategiche, promuovendo la sostenibilità nel medio-lungo periodo .
	11 RIUNIONI NEL 2020	
ETICA E SOSTENIBILITÀ	Almeno 3 Amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente	Supporta, in modo propositivo e consultivo, il Consiglio di Amministrazione nell'ambito dell' etica aziendale e delle tematiche ambientali, sociali e di governance . Promuove l' integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa . Supervisiona i principali temi di sostenibilità correlati alle attività d'impresa e alle interazioni con gli stakeholder. Esamina le linee guida del Piano di Sostenibilità e, una volta approvato dal Consiglio di Amministrazione, ne supervisiona il monitoraggio. Verifica l' adeguatezza e l'attuazione del Codice Etico . Promuove la cultura della diversità e la lotta alle discriminazioni in Azienda.
	9 RIUNIONI NEL 2020	

Nel corso dell'anno l'Unità Sustainability Planning & Reporting, organizzativamente nella Funzione Investor Relations & Sustainability, costituita nel 2020 nella Capogruppo, e le altre Unità e Funzioni poste a presidio di tematiche rilevanti per la sostenibilità, quali Salute sul lavoro, Stakeholder engagement e sostenibilità, Acquisti e Logistica, Risorse Umane ecc., sono state **convocate con regolarità dai Comitati endoconsiliari** di riferimento.

La gestione della Società fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, che può avere da 5 a 9 componenti, a seconda di quanto determinato dall'Assemblea. I membri del CdA – individuati e nominati secondo lo Statuto di Acea, in base alla normativa applicabile – durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il metodo di selezione dei componenti del Consiglio garantisce la **rappresentanza di genere**, un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge¹⁶.

Il **Consiglio in carica**, nominato a maggio 2020, è composto da 9 amministratori, di cui, attualmente, 4 sono donne.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito dodici volte nell'anno; nell'ambito degli incontri svolti, una specifica *induction* per i componenti del CdA è stata svolta dal portavoce dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo sostenibile (ASviS), Enrico Giovannini, sugli scenari emergenti dello sviluppo sostenibile.

L'**Amministratore Delegato** è l'unico **Consigliere esecutivo**.

Seguendo le indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*, **Acea effettua annualmente la board evaluation**, avvalendosi di un consulente esterno, per verificare l'adeguatezza di **dimensione, composizione e funzionamento del CdA e dei suoi Comitati interni** e dei temi oggetto di discussione.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile nel sito istituzionale (www.gruppo.acea.it), fornisce informazioni sugli Amministratori di Acea SpA: **curricula, gender, qualifiche di indipendenza**, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre Società quotate in mercati regolamentati anche esteri, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni.

¹⁶ In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti. Al 31.12.2020, 7 consiglieri risultano essere indipendenti.

TABELLA N. 8 – STRUTTURA DI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI DI ACEA SPA (AL 31.12.2020)

	RUOLO NEL CDA	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO NOMINE E REMUNERAZIONE	COMITATO CONTROLLO E RISCHI	COMITATO PER L'ETICA E LA SOSTENIBILITÀ	CONSIGLIERE ESECUTIVO	CONSIGLIERE INDIPENDENTE
MICHAELA CASTELLI	Presidente	Componente di diritto					
GIUSEPPE GOLA	AD	Componente di diritto				X	
LILIANA GODINO	Amministratore		Membro	Presidente			X
GABRIELLA CHIELLINO	Amministratore		Membro		Presidente		X
MASSIMILIANO CAPECE MINUTOLO DEL SASSO	Amministratore	Membro	Presidente	Membro	Membro		X
ALESSANDRO CALTAGIRONE	Amministratore						X
GIOVANNI GIANI	Amministratore	Presidente	Membro	Membro	Membro		X
GIACOMO LA ROCCA	Amministratore			Membro	Membro		X
DIANE GALBE	Amministratore						X

IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

Tra le **competenze assegnate al Consiglio di Amministrazione**, per legge, Statuto ed in conformità alle raccomandazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina*, figurano:

- definizione dell'indirizzo strategico;
- coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo;
- definizione delle linee d'indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi

(SCIGR), natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, inclusi i **rischi di rilievo per la sostenibilità** nel medio-lungo periodo;

- istituzione dei Comitati previsti dal *Codice di Autodisciplina* e nomina dei loro membri;
- adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;

- valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate strategiche;
- dialogo con gli azionisti, favorendone partecipazione e agevole esercizio dei loro diritti;
- valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei membri non esecutivi.

FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

Al **Presidente** spetta rappresentanza legale e istituzionale della Società, nonché la firma sociale; convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. Ha deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; verifica e presidio degli indicatori di qualità erogata e percepita e delle tematiche di **corporate social responsibility**. Supervisiona la segreteria del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. All'**Amministratore Delegato** è affidata la ge-

stione ordinaria della Società. Ha la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale ed ogni altra competenza delegatagli nei limiti di legge e di Statuto. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio di Amministrazione, garantendo e verificando il rispetto degli indirizzi di gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, in coerenza con le linee guida deliberate dal CdA. L'attuale Amministratore Delegato è stato individuato dal CdA come Amministratore incaricato del SCIGR

ed è Responsabile della Direzione Strategie Sviluppo Business, Produzione ed Estero. Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni, designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle Società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità di tali operazioni.

INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2020 E POSIZIONAMENTO ACEA

L'**Integrated Governance Index (IGI)** è una accreditata analisi che valuta il posizionamento delle aziende in relazione alla governance della sostenibilità (o governance integrata). Il progetto, ideato da ETicalNews, è giunto nel 2020 alla sua quinta edizione. Il questionario alla base dell'indice è rivolto alle prime 100 società quotate alla Borsa italiana, alle società che pubblicano la Dichiarazione non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n.254/2016, alle prime 50 società non quotate e industriali della classifica Mediobanca. Il **questionario** è

formato da un'**Area ordinaria, articolata in nove ambiti d'analisi**, e da un'**Area straordinaria, che varia ogni anno** approfondendo tematiche sfidanti. Nel 2020 l'Area straordinaria ha riguardato l'ESG digital governance. I temi indagati dall'Area ordinaria sono stati: Codice di autodisciplina e sostenibilità; Diversity, professionalità, indipendenza del board; ESG integrati nella retribuzione; ESG integrati nelle strategie di business; Comitati del board e sostenibilità; Purpore, Materialità e Stakeholder; Piani di succes-

sione; Finanza ESG; HR e Capitale Umano. **Acea**, al quarto anno di partecipazione all'indagine IGI, **ha ottenuto il punteggio di 64,6** (scala 0-100), registrando il posizionamento migliore rispetto alle precedenti rilevazioni e classificandosi al 15° posto sul totale di 74 rispondenti. In particolare, le aree dove Acea evidenzia le performance migliori hanno riguardato la **conformità al Codice di Autodisciplina**, la **composizione del CdA** in termini di diversity e competenze, i **Comitati consiliari e di Sostenibilità** e le **Risorse umane**.

INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2020 E POSIZIONAMENTO ACEA (segue)

Gli aspetti con il punteggio minore sono stati quelli relativi ai **Piani di successione** e alla **Finanza ESG**.

Le evidenze IGI sono state oggetto di **specificata induction** rivolta agli Amministratori Acea, in cui il tema della governance integrata

è stato illustrato e discusso alla luce degli scenari emergenti nel contesto internazionale ed in particolare quello europeo in considerazione degli sviluppi normativi collegati alla disclosure finanziaria di sostenibilità e alla Tassonomia.

L'ADESIONE ACEA AD INIZIATIVE ISTITUZIONALI SOCIALI, AMBIENTALI ED ECONOMICHE

L'impegno Acea a favore della sostenibilità viene perseguito anche tramite l'adesione ad importanti iniziative esterne, tese a sensibilizzare *decision maker* ed opinione pubblica su particolari temi socio-ambientali. In particolare, mediante queste iniziative Acea si affianca a qualificati panel di imprese per sostenere obiettivi di interesse generale e interiorizzare nella propria cultura aziendale indirizzi e prassi pertinenti.

Nell'anno in esame, i Vertici Acea hanno deciso di sottoscrivere alcune iniziative. La Presidente Acea ha fatto parte dei primi 110 firmatari del Manifesto "**Uscire dalla pandemia con un nuovo Green Deal per l'Italia**" quale appello, rivolto al pubblico e agli esponenti di governo e politici nazionali ed europei, per cogliere la crisi emergente come opportunità

per rilanciare i sistemi economici in ottica green e rendere resilienti i nostri sistemi sociali. L'Amministratore Delegato ha apposto la propria firma su due importanti documenti: la **Guida ai CEO sui diritti umani** del World Business Council for Sustainable Development, che chiama all'azione gli Amministratori di importanti aziende per un contributo di impatto positivo al tema della responsabilità verso la tutela dei diritti umani nella conduzione del business, e l'appello del **Corporate Leaders Group**, rivolto alla Commissione Europea, in concomitanza con l'ap-puntamento del discorso sullo Stato dell'Unione da parte della Presidente Ursula von der Leyen, per sostenere un più sfidante obiettivo della riduzione del 55% delle emissioni di gas serra entro il 2030.

L'Assemblea, ordinaria e straordinaria, **può essere convocata dal Consiglio di Amministrazione e su richiesta dei soci** che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale. I soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione di nuovi argomenti tra le materie da trattare e presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno.

La partecipazione dei soci è agevolata da modalità di interazione informatiche (notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti; pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione). I soci, prima della data di Assemblea, possono formulare domande sulle materie all'ordine del giorno, anche mediante posta elettronica.

Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto¹⁷. Lo Statuto prevede, ad eccezione per il socio Roma Capitale, una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono patti parasociali né poteri speciali di veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

Nella Capogruppo sono operativi, in maniera continuativa o periodica, alcuni **Comitati aziendali**, ai quali partecipa il management aziendale, al fine di trattare aspetti significativi del business o valutare iniziative strategiche, agevolando i processi decisionali ed accrescendo la capacità di risposta tempestiva e coordinata in una prospettiva integrata.

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLE REMUNERAZIONI DEI VERTICI AZIENDALI

In Acea è in vigore una **Politica per la remunerazione** dei Vertici aziendali, degli Amministratori con particolari cariche e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. La definizione del sistema retributivo è frutto di un **processo chiaro e trasparente**, in cui intervengono il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che formula proposte sulla Politica di remunerazione, e il **Consiglio di Amministrazione** della Società, che la approva. Il ruolo dei due organi di governo societario garantisce l'osservanza di regole che evitano il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse e assicurano la trasparenza mediante un'adeguata informativa.

L'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento fisso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in modo vincolante sulla Sezione I della Relazione sulla politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti, che illustra la politica adottata dalla

Società, ai sensi del TUF art. 123 ter del co. 3 ter; in modo non vincolante sulla Sezione II della Relazione sulla politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti, che illustra i compensi corrisposti nell'esercizio 2019 ai componenti degli organi di amministrazione e di controllo, direttori generali e dirigenti con responsabilità strategiche ai sensi del TUF art. 123 ter, co. 6. A tal proposito, sono confermati gli emolumenti per i membri del CdA, come stabiliti con delibera del 5 giugno 2014, mentre, esercitando la competenza sulla fissazione dei compensi degli Amministratori con particolari cariche, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato i riferimenti retributivi per il Presidente e per l'Amministratore Delegato per tutta la durata del mandato. Per approfondimenti si veda la Relazione sulla Remunerazione disponibile nel sito web www.gruppo.acea.it.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR)**, illustrato con maggior dettaglio nel paragrafo successivo, qualifica la struttura di *corporate governance* del Gruppo ed è costituito dall'insieme di persone, strumenti, strutture organizzative i cui obiettivi sono:

- **identificare i rischi** che possono incidere sul perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;

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

¹⁷ Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357 ter del Codice Civile. Si veda anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Le **Linee di Indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** (SCIGR), la cui versione aggiornata è stata approvata nel 2020, promuovono una conduzione del Gruppo corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, mediante un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi e la strutturazione dei flussi informativi necessari a garantire la condivisione ed il coordinamento tra i vari attori del SCIGR. Le Linee di indirizzo tengono conto delle raccomandazioni del *Codice di Autodisciplina* di Borsa Italiana e si ispirano alle *best practice* esistenti, in particolare al **COSO – Internal Control – Integrated Framework** (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) ed hanno lo scopo di:

- fornire elementi d'indirizzo agli attori del SCIGR, affinché i **principali rischi** afferenti al Gruppo Acea, inclusi quelli di sostenibilità nel medio-lungo periodo, risultino **correttamente identificati** e adeguatamente **misurati, gestiti e monitorati**;
- **identificare i principi e le responsabilità** di governo, gestione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;
- prevedere **attività di controllo** ad ogni livello operativo e individuare compiti e responsabilità, per assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

La gestione dei rischi è un **processo trasversale**, con **responsabilità diffuse che coinvolgono a diverso titolo tutti i soggetti dell'impresa**: il Consiglio di Amministrazione e i Comitati endoconsiliari, l'Amministratore incaricato del SCIGR (coincidente con l'Amministratore Delegato), il Collegio Sindacale, i manager e i dipendenti tutti, il Dirigente Preposto, i Presidi di secondo livello, l'Organismo di Vigilanza, il Data Protection Officer, la Funzione Internal Audit.

GRAFICO N. 12 – L'ARCHITETTURA DEL SCIGR

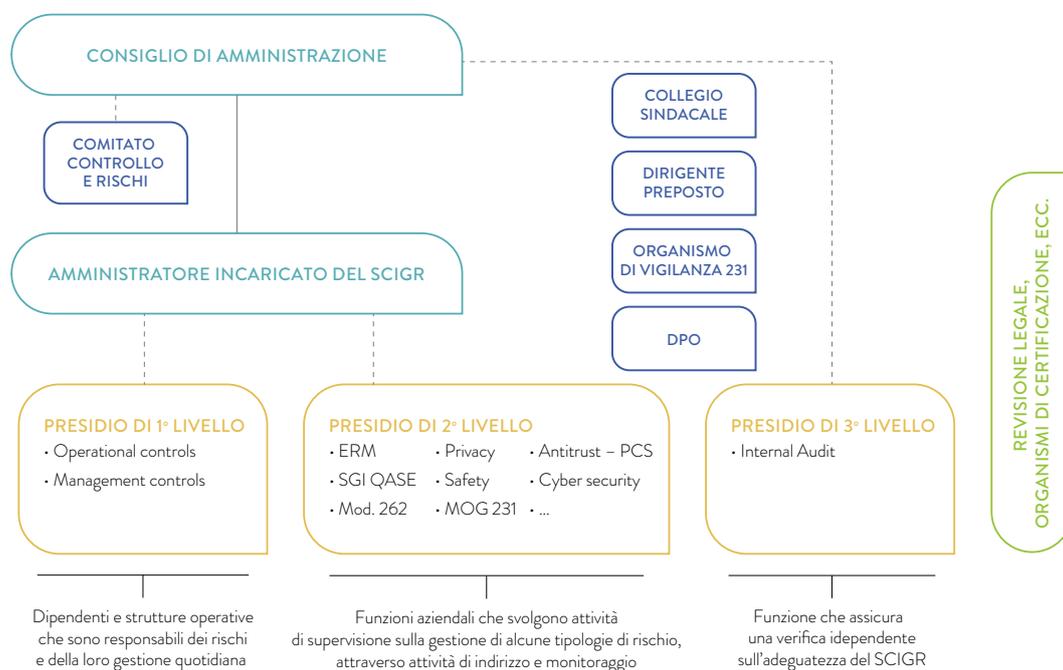


GRAFICO N. 13 – I PRINCIPALI ATTORI DEL SCIGR

CDA: definisce le linee di indirizzo del SCIGR in modo che i principali rischi per Acea e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti

AMMINISTRATORE INCARICATO: attua le linee di indirizzo del SCIGR e cura, anche avvalendosi delle Funzioni Audit e Risk & Compliance, l'identificazione dei principali rischi aziendali, sottoponendoli periodicamente al CdA

COLLEGIO SINDACALE: vigila sulla conformità legislativa e procedurale e sulla correttezza dell'amministrazione

PERSONALE AZIENDALE: interviene con diverse responsabilità, dal management ai dipendenti, nel mantenimento di un processo efficace di individuazione e gestione rischi, operando nel rispetto delle procedure ed eseguendo attività di controllo di linea

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI: è responsabile di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria

RISK & COMPLIANCE – ERM: definisce la metodologia di valutazione e prioritizzazione dei rischi e coordina la gestione del periodico processo di *Risk Assessment*

ORGANISMO DI VIGILANZA: vigila continuamente sull'efficace funzionamento e sull'osservanza del MOG 231

DATA PROTECTION OFFICER: è preposto alla vigilanza sulla conformità al Reg. UE 679/2016 dell'organizzazione aziendale mediante attività di indirizzo, verifica e monitoraggio

INTERNAL AUDIT: svolge verifiche indipendenti sull'operatività e idoneità del SCIGR, tramite un piano di audit (*risk based*) approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani d'azione emessi a seguito delle verifiche svolte

Strutture aziendali dedicate nella Capogruppo hanno il compito di realizzare e adottare **specifici modelli** funzionali al monitoraggio dei rischi, tra cui i rischi di potenziale commissione di reati.

TABELLA N. 9 – MODELLI E PRESIDI DI CONTROLLO

AMBITI DI PRESIDIO	
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01	rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della Società
Linee Guida del Modello di Gestione e Controllo ex L. 262/05	rischi sull' Informativa Finanziaria di Gruppo
Modello di Governance della Privacy	rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dei dati personali
Programma di Compliance Antitrust	rispetto della normativa antitrust e della normativa consumeristica e sviluppo di una cultura d'impresa volta a garantire la tutela della concorrenza e del consumatore
Presidio ambiti ISO 45001 e ISO 14001	presidio dei rischi sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dei rischi ambientali improntato agli standard internazionali
Presidio Cyber Security	presidio dei rischi cyber , anche in conformità alla Direttiva UE 1148/2016 sulle reti e sistemi informativi europei (NIS)

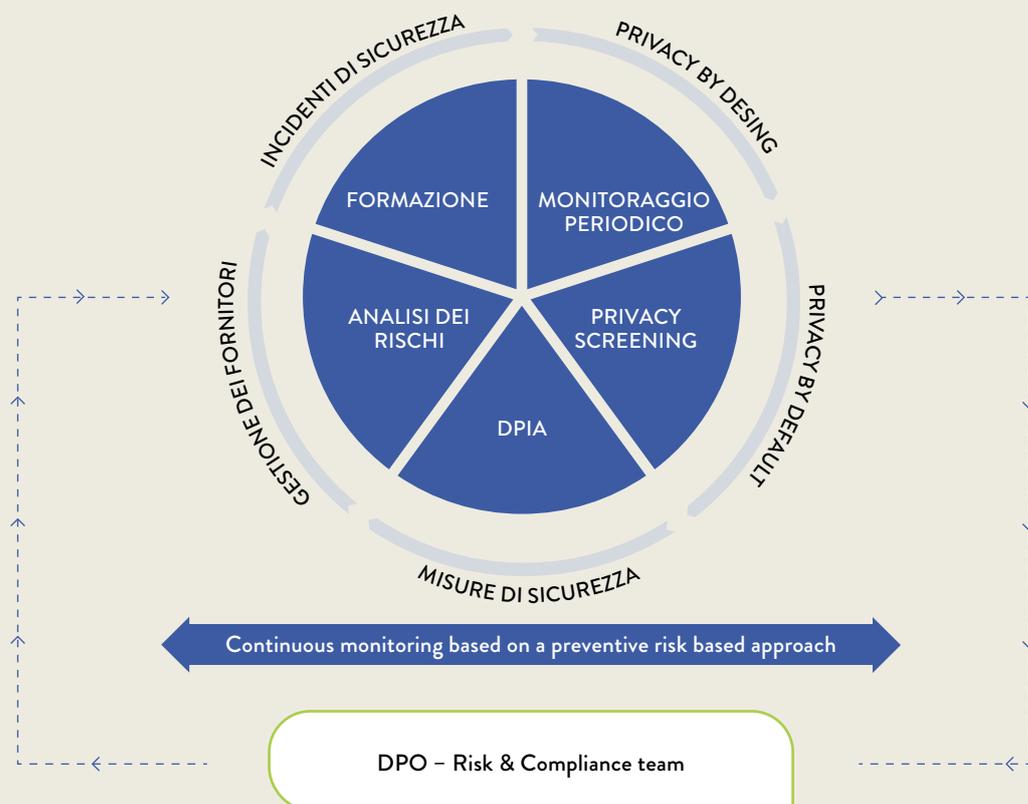
I presidi di controllo interni **effettuano costanti attività di monitoraggio e adeguamento** dei propri modelli di funzionamento e svolgono attività implementative (ad esempio formative) al fine di

sovrintendere nella maniera migliore i rischi di pertinenza. Nei box seguenti vengono riportate le principali iniziative che hanno caratterizzato il 2020.

L'ADEGUAMENTO AL REGOLAMENTO UE IN MATERIA DI DATI PERSONALI (GDPR)

Il programma di adeguamento al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR), ha consolidato un **Modello di Governance Privacy di Gruppo** che costituisce il framework **organizzativo** e di **controllo** di riferimento nel quale si identificano da un lato ruoli

e responsabilità e dall'altro le modalità di attuazione in Acea dei principi basilari della disciplina Privacy, con un approccio **preventive risk based** che viene sorretto da un processo di **monitoraggio continuo** e review periodiche.



L'ADEGUAMENTO AL REGOLAMENTO UE IN MATERIA DI DATI PERSONALI (GDPR) (segue)

Tale Modello è stato sottoposto a testing, **revisionato e arricchito di strumenti metodologici di analisi e valutazione dei rischi** e ne è stato accompagnato il **roll out nelle Società controllate**, approfondendo le verifiche di conformità dei processi aziendali che interessano sia la Capogruppo che le altre Società. Sono state condotte quasi **100 analisi dei rischi** dei diversi trattamenti mappati per valutare l'adeguatezza delle misure di sicurezza collegate e l'obiettivo di testare la metodologia e trasferire know-how e competenze operative alle Società. I trattamenti ritenuti potenzialmente ad elevato rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche sono stati altresì assoggettati a **Data Protection Impact Assessment**.

Sempre più capillare è stato l'intervento in analisi, definizione e verifica delle condizioni di **affidamento a terzi** di attività che comportano anche trattamento di dati personali.

Nel secondo semestre 2020 sono state avviate le attività di **privacy screening**, strumenti catalogabili come «*soft audit*», il cui obiettivo è la verifica dello stato della conformità sulla base, principalmente di due aspetti: la corretta *valutazione dei rischi* da parte dei titolari e l'applicazione di *adeguate misure di sicurezza*.

È proseguito un intenso **programma di informazione/formazione** sulla

gestione degli impatti privacy nei vari processi, grazie allo svolgimento di webinar e adottando diverse soluzioni tecnologiche (social collaboration, game based learning platform, online survey tool), che ha consentito di osservare i tempi previsti del programma e di ampliare la platea dei partecipanti fino a 600 persone; azioni di awareness continuative sono state svolte sui temi della *data security & protection*, tramite approfondimenti tematici e aggiornamenti della sezione Intranet dedicata, nonché attraverso campagne mirate di informazione sui media aziendali.

Tra i mesi di aprile e maggio alcune Società del Gruppo sono state interessate da un **evento di Data breach**, che ha avuto dimensione nazionale, occorso ai server di un fornitore comune a più aziende sui quali erano ospitati alcuni account societari che trattavano anche dati personali. Dal confronto esteso con il fornitore **non sono emersi elementi tali da far supporre che l'attacco abbia comportato azioni di copia o furto dei dati ospitati sui server**. Le Società interessate si sono attivate tempestivamente secondo le procedure applicate nel Gruppo, ponendo in essere misure di tutela con il supporto del DPO; sono state inoltre avviate specifiche azioni di *lesson learned* al fine di consolidare il presidio di controllo sul trattamento rafforzando le misure di protezione ad esso collegate.

PROGRAMMA COMPLIANCE ANTITRUST

La conformità al **diritto antitrust** e alla **normativa a tutela del consumatore** è un aspetto prioritario per il Gruppo Acea. In tale direzione, dopo l'adozione lo scorso anno del **Programma di Compliance Antitrust**, con il rafforzamento dei presidi interni, l'implementazione di strumenti organizzativi e normativi e la nomina del **Referente Antitrust di Holding**, nel 2020 le attività

si sono concentrate sull'ulteriore strutturazione e consolidamento dei presidi antitrust societari. È **proseguita l'adozione** da parte delle Società del Gruppo di Programmi di Compliance "customizzati", in aderenza alle indicazioni della Holding, e la definizione di strutture organizzative pertinenti e Referenti Antitrust di Società, con il compito di implementare i rispettivi programmi, in fun-

zione delle caratteristiche specifiche e delle disposizioni normative e regolatorie e del contesto di mercato in cui le singole Società operano.

I referenti societari hanno inoltre ricevuto uno specifico supporto metodologico da parte del Referente Antitrust di Holding, volto al rafforzamento delle loro competenze tecniche.

LA GESTIONE DEL CYBER RISK E LA TUTELA DEL PATRIMONIO INFORMATIVO E SISTEMI ICT

La **minaccia cyber**, potenzialmente in grado di causare il malfunzionamento o l'interruzione dell'erogazione di prestazioni essenziali, come l'energia e l'acqua, è uno degli aspetti della **sicurezza nazionale presidiati da Acea**.

In particolare, nel 2020, in seguito ad una significativa evoluzione normativa, l'azienda ha profondamente **ristrutturato l'Unità Cyber Security**, all'interno della Funzione Technology & Solution, adottando un modello in linea con quanto richiesto dalle pubbliche istituzioni: è stata **attivata la struttura operativa dello CSIRT (Computer Security Incident Response Team)**, con successivo **accreditamento presso lo CSIRT Nazionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri**. Inoltre, è stata costituito e reso operativo il **Presidio NIS (Network Information Security)**, con **accreditamento presso le Autorità NIS del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero dell'Ambiente**.

Infine, prosegue l'impegno di Acea nel **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** e nel **progetto H2020**

ATENA che si occupa di sicurezza e resilienza delle infrastrutture digitali.

Al fine di tutelare da **rischi di indisponibilità dei sistemi ICT** e garantire la continuità operativa, sono vigenti **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, procedurale e tecnologica, per monitorare e gestire il rischio cibernetico. In particolare, nel 2020, ha adottato un **nuovo modello di cyber security a livello di Gruppo**, con la costituzione di una strut-

tura 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, dedicata al coordinamento delle risposte ad eventi/incidenti di sicurezza a livello Gruppo. Tale modello ha permesso di avviare il disegno e lo sviluppo di capacità a supporto della sicurezza delle tecnologie OT ed IoT, con l'obiettivo di integrare processi, procedure e tecnologie con quanto già operativo in ambiente IT. Sulla base della valorizzazione delle persone, come primo supporto della funzione di sicurezza, è stata avviata una **campagna di awareness & training** a favore dell'intera popolazione aziendale, volta ad **accremare il livello di sensibilità e competenze individuali sui temi cyber security**. 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 per **l'individuazione e il contrasto di azioni illecite sui principali asset informativi aziendali**, con strumenti di machine learning, advanced analytics e big data.

TUTELA DEL PATRIMONIO FISICO E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

La protezione del **patrimonio fisico aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in materia di security** sono curati dall'**Unità Security**, all'interno della Direzione Affari Legali, Società e Servizi Corporate.

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 presidiate, l'Unità Security gestisce

le strutture e il personale della vigilanza e dell'accoglienza e controlla la **Sala Operativa Sicurezza (SOS)**, 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. Per quanto riguarda i Sistemi di Sicurezza a protezione di tutti i siti aziendali delle Società controllate del Gruppo, l'Unità Security ne sviluppa la progettazione, l'installazione e la manutenzione.

Nel 2020, l'Unità ha avviato un progetto per la definizione di nuove linee guida e procedure in materia di protezione aziendale ed ha predisposto "filtri accessi" per **limitare il contagio da Covid-19 nei locali aziendali**. Per questa attività sono state installate **39 termocamere** presso le principali Sedi aziendali, soluzioni di App su dispositivi mobili per la firma digitale delle autodichiarazioni richieste dalla normativa nazionale e **sistemi integrati di gestione del flusso dei visitatori**. Strategica è stata la creazione di **una seconda Sala Sicurezza** per ottenere la remotizzazione degli allarmi e delle immagini di videosorveglianza.

Le Società del Gruppo, nell'ambito del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, adottano propri **Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001** per prevenire il rischio di determinati reati o illeciti amministrativi commessi, nel loro interesse o vantaggio, da parte di soggetti apicali o sottoposti alla direzione o vigilanza di questi ultimi. L'elaborazione dei Modelli è preceduta da una **mappatura delle aree aziendali interessate** (c.d. "aree a rischio") e dall'identificazione delle attività sensibili e dei potenziali illeciti. I Modelli vengono **aggiornati** a fronte di modifiche dell'organizzazione o delle attività svolte, oppure a seguito dell'introduzione di nuove fattispecie nel catalogo dei reati presupposto del citato decreto legislativo. In relazione anche alle novità normative intervenute nel corso del 2020, **sono stati aggiornati o sono in fase di aggiornamento** i Modelli ex D. Lgs. 231/2001 delle Società in perimetro DNF.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** ha **pieni e autonomi poteri** d'iniziativa, intervento e controllo **in ordine a funzionamento, efficacia e osservanza degli specifici Modelli**. È costituito un presidio organizzativo nella **Funzione Internal Audit** che assicura gli interventi di verifica e i flussi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza. Per Acea, **l'adozione di principi** e l'osservanza delle regole previste dal **Codice Etico** aziendale – parte integrante del Modello 231 e del Sistema di controllo interno – sono rilevanti

anche per prevenire i reati ex D. Lgs. n. 231/2001, oltre che essere pronto riferimento per tutti coloro cui il Codice si rivolge.

La Funzione **Internal Audit** effettua i controlli previsti dal **Piano degli interventi di audit, approvato dal Consiglio di Amministrazione**, previo parere del Comitato Controllo e Rischi. Il Piano viene elaborato **in base all'analisi e prioritizzazione dei principali rischi di Acea e delle Società controllate**, eseguite in sede di **Risk Assessment**, anche grazie al monitoraggio svolto dalle Funzioni aziendali incaricate dei controlli di secondo livello.

Nel 2020, **circa il 77% delle attività del Piano** ha riguardato **processi aziendali ritenuti esposti ai rischi ex D. Lgs. n. 231/01**, tra cui i reati di **corruzione**, quelli **ambientali** e in violazione delle **norme antinfortunistiche e delle norme a tutela della salute sul lavoro**.

Con riferimento ad audit su processi **correlati ai rischi di corruzione**, si segnalano, in particolare, periodiche attività di verifica su "Sponsorizzazioni", "Consulenze", "Selezione del personale", "Acquisti e pagamenti" su tutte le Società che hanno adottato il Modello ex D. Lgs. n. 231/01.

Come previsto dagli standard professionali dell'**Institute of Internal Auditors (IIA)**, gli interventi di audit valutano anche gli specifici rischi di frode del processo analizzato e testano l'operatività dei relativi controlli. Con riferimento alle attività di **detection audit** sono stati adottati 10 **Key Risk Indicator** inerenti al ciclo passivo, che vengono analizzati periodicamente.

SEGNALAZIONI PERVENUTE SUL CODICE ETICO

Acea ha adottato una procedura, rinnovata nel gennaio 2020, **attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni**, per la ricezione, analisi e trattamento di **segnalazioni** – c.d. "**Whistleblowing**" – relative ad eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del **Codice Etico**, nonché a temi riconducibili al Sistema di controllo interno, all'informativa societaria, alla responsabilità amministrativa della Società (D. Lgs. n. 231/01), a frodi e conflitti di interesse, assicurando il **massimo grado di confidenzialità e riservatezza** nel trattamento delle comunicazioni ricevute a **tutela del segnalante e del segnalato**. È stata inoltre resa operativa la piattaforma informatica denominata "Comunica Whistleblowing" che, tramite un sistema avanzato di criptazione delle comunicazioni e del database, garantisce il rispetto degli stan-

dard normativi richiesti (Legge 179/2017), la riservatezza dell'identità del segnalante, l'archiviazione sicura dei documenti trasmessi e caricati a sistema, la gestione riservata dei processi di analisi e gestione. Le segnalazioni relative a presunte violazioni del **Codice Etico** e dello SCIGR delle Società del Gruppo sono trasmesse all'**Ethic Officer**, responsabile della relativa gestione, che predispone **relazioni periodiche** sulle principali evidenze emerse ai Vertici aziendali e agli Organi di Controllo.

Nel 2020 sono pervenute **47 segnalazioni** di presunte violazioni al **Codice Etico** tramite i canali dedicati, 5 di queste segnalazioni sono state trasmesse all'indirizzo mail dell'**Ethic Officer**, 1 tramite posta ordinaria e 41 tramite la Piattaforma Whistleblowing a seguito dell'avvio della Campagna di comunicazione e del relativo percorso formativo. Le 41 segna-

lazioni inviate tramite Piattaforma, a seguito dell'analisi e/o dell'eventuale contatto con il soggetto segnalante, sono state archiviate in quanto non circostanziate e/o non verificabili o riconducibili esplicitamente a test di funzionalità del sistema effettuati dai segnalanti. Delle restanti 6 segnalazioni pervenute, 3 sono state qualificate come non inerenti ai principi tutelati dal **Codice Etico**, e quindi archiviate, 3 come inerenti ai principi tutelati dal **Codice Etico**. Successivamente alle attività di accertamento, queste ultime, in fase di chiusura segnalazione, sono state classificate con i seguenti esiti: 1 segnalazione è stata ritenuta fondata e, pertanto, la Società interessata ha avviato il relativo procedimento disciplinare nei confronti del soggetto segnalato; 1 segnalazione è stata ritenuta infondata; 1 segnalazione è stata archiviata.

Dal 2020 è operativo l’**Ethic Officer**, Organo collegiale di Gruppo che ha lo scopo di gestire il sistema di segnalazioni di presunte violazioni per inosservanza della legge, della normativa interna e del *Codice Etico* e di vigilare sul rispetto dei valori di trasparenza, legalità, equità ed integrità etica nei rapporti con i dipendenti, i fornitori, i clienti e tutti gli stakeholder. L’Ethic Officer ha inoltre il compito di supportare le strutture aziendali deputate alla formazione sul *Codice Etico*, promuovendo programmi di comunicazione e attività finalizzate

a darne massima diffusione, e il Comitato Etica e Sostenibilità nel monitoraggio dell’adeguatezza e dell’attuazione del *Codice Etico* (per le materie di competenze). A tal fine può proporre l’emanazione o la modifica di eventuali linee guida e di procedure operative al fine di ridurre il rischio di violazione del Codice e può proporre al Comitato Etica e Sostenibilità eventuali aggiornamenti del *Codice Etico*. In dicembre, l’Ethic Officer ha promosso la campagna di comunicazione interna “**Proteggilo l’azienda che mi protegge**”. Tale iniziativa,

con l’obiettivo di stimolare maggiore consapevolezza sui valori e sui principi contenuti nel *Codice Etico* del Gruppo Acea e sull’importanza di tutelarli, prevede ulteriori attività volte a diffondere la conoscenza del Whistleblowing e l’erogazione di un corso di **formazione obbligatoria** per approfondire norme e procedure di riferimento.

È stata inoltre resa disponibile una nuova piattaforma digitale “Comunica Whistleblowing” per segnalare, nella massima riservatezza, comportamenti non conformi alle norme.

PROTEGGO L’AZIENDA CHE MI PROTEGGE

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE INTERNA SUL WHISLEBLOWING

ANALISI INTEGRATA E MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI

Per **migliorare la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva**, nell’ambito di un processo strutturato e continuo, Acea ha continuato lo sviluppo del **Programma ERM**, basato sul **COSO framework** “Enterprise Risk Management (ERM) – Integrating with Strategy and Performance” 2017.

Il Programma ERM intende:

- rappresentare **tipologia e significatività** (probabilità e impatto economico-finanziario e/o reputazionale) **dei principali rischi, inclusi quelli di sostenibilità**, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo;
- indirizzare le strategie e le conseguenti ulteriori azioni di mitigazione.

La metodologia implementata e gli strumenti sviluppati per identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo – **definizione del Risk Model** – includono **aspetti ESG** e scenari di rischio associati ai **temi emersi dall’Analisi di materialità**. Durante il *Risk Assessment*, effettuato annualmente a livello di Gruppo, i Risk Owner identificano gli scenari di rischio collegati ai **temi materiali Acea**, evidenziando i possibili impatti e le attività tipiche di controllo poste in essere al fine di gestirli e mitigarli. Nell’anno, tale valutazione ha tenuto conto degli esiti dell’incontro multistakeholder volto ad una rilettura dei temi materiali, alla luce delle mutate condizioni di contesto e dell’emergenza sanitaria (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* e tabella n. 10).

I risultati del Programma ERM vengono tenuti in considerazione anche per la **pianificazione di azioni volte a mitigare rischi e cogliere opportunità** da parte delle Società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certificati.

I processi di ERM prevedono la costante interazione tra l’Unità ERM della Funzione Risk & Compliance della Capogruppo ed i *focal point* nelle Unità Risk & Compliance delle Società operative (si veda grafico n. 14).

GRAFICO N. 14 – L’UNITÀ ERM E I FOCAL POINT SOCIETARI

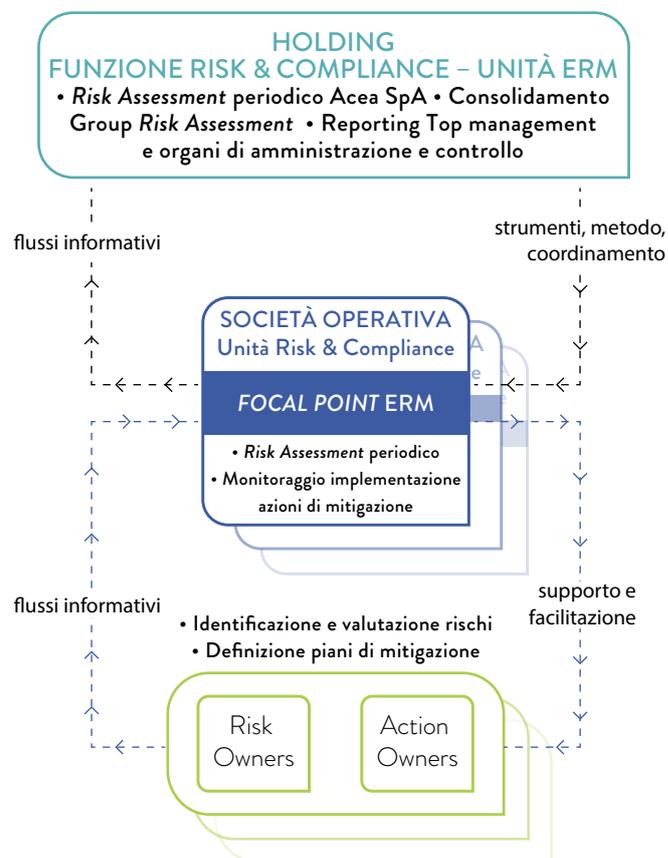


TABELLA N. 10 – TEMI MATERIALI ACEA, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU ACEA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici; ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione; monitoraggio e analisi	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori) Strutture organizzative dedicate Piani di Business Continuity e di manutenzione Studi e analisi specialistiche (ISO 17025) Sistemi di sicurezza informatica
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente, collettività, istituzioni, fornitori</i> capitale naturale, produttivo e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (applicazione delle <i>best practices</i> di settore) Monitoraggio e rendicontazione periodica Piani di manutenzione
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro, rischio epidemiologico	economico/ finanziario reputazionale	<i>dipendenti</i>	Policy, processi e procedure (ISO 45001) Persone e organizzazione (struttura dedicata, piani di formazione e comunicazione) Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi, sanificazioni sedi
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; cyber risk	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (interlocazione con controparti istituzionali) Monitoraggio e rendicontazione periodica dei progetti Sistemi di sicurezza informatica
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo processo acquisto – mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e fornitori</i> capitale naturale, umano e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Monitoraggio qualità dei beni/ servizi ricevuti Albo fornitori qualificati
VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/ finanziario	<i>ambiente</i> capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Reporting periodico Verifiche su clienti/fornitori/partner Piani di monitoraggio e controllo
APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività</i> capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Persone e organizzazione (attività di presidio stakeholder engagement)
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività, istituzioni e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (<i>Codice Etico</i> – Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 – sistema Whistleblowing) Persone e organizzazione (piani di formazione e comunicazione)
CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	economico/ finanziario reputazionale	<i>clienti</i> capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Struttura organizzativa dedicata Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi) Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento
QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi.	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (piani di formazione) Strumenti di monitoraggio e di supporto Studi e analisi specialistiche Reporting periodico
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di piante organiche	economico/ finanziario reputazionale	<i>dipendenti</i> capitale umano	Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Sistema di valutazione delle performance

TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge	economico/ finanziario reputazionale	ambiente capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Piani di manutenzione Reporting periodico Applicativi di telecontrollo e telegestione
DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative con l'evoluzione dei cambiamenti climatici (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)	economico/ finanziario reputazionale	ambiente e collettività capitale naturale e produttivo	Policy, processi e procedure (ISO 50001, ISO 14001 ed EMAS) Struttura organizzativa dedicata Studi e analisi specialistiche Reporting periodico
CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE Inadempienza al D. Lgs. 254/16; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance	reputazionale	azionisti capitale economico-finanziario e intellettuale	Policy, processi e procedure (aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione) Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) Attestazione dei responsabili dati e reporting assurance del revisore
EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/ finanziario	collettività, istituzioni e business partner capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Struttura organizzativa dedicata al presidio dell'innovazione Studi e analisi specialistiche
BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE Incremento tasso assenteismo; compromissione del clima aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti	reputazionale	dipendenti capitale intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Persone e organizzazione Piani di formazione e comunicazione Iniziative specifiche (smart working, check-up sanitari)

● TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE ● TEMI SOCIALI ● TEMI AMBIENTALI

L'emergenza del fenomeno Covid-19 ha inciso anche sull'analisi dei rischi e l'individuazione della modalità di gestione degli stessi. Solo a titolo d'esempio si considerino i temi materiali della **salute e sicurezza sul lavoro** e del **benessere aziendale** e gli aspetti connessi alla rilevazione e gestione del rischio sanitario innescato dalla pandemia, cui hanno fatto fronte misure speciali organizzative (smart working e iniziative di supporto a distanza) e di presidio medico (check-up o allestimenti di dispositivi di protezione), oppure al tema materiale della **centralità del cliente** che, in questo particolare frangente, ha trovato attenzione in una analisi degli impatti ed in risposte pertinenti, ad esempio con riferimento alle difficoltà,

per alcuni casi, a seguito del lockdown, al pagamento delle utenze, oppure alla continuità del servizio offerto alla clientela sviluppando le potenzialità dei canali digitali.

Il tema del **cambiamento climatico** è presidiato da Acea, come emerge da quanto riportato nel questionario CDP (già *Carbon Disclosure Project*), anche tramite la valutazione di rischi ed opportunità, collegati alle attività, su un orizzonte sia di **breve e medio-periodo** sia di **lungo periodo**. La tabella n. 11 propone una rappresentazione delle principali evidenze: scenario di breve, medio e lungo termine e implicazioni più significative per l'azienda, in termini economico-finanziari, reputazionali, di impatto ambientale e sui clienti.

TABELLA N. 11 – RISCHI E OPPORTUNITÀ COLLEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO: EVIDENZE CDP

TIPOLOGIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	AMBITI INDUSTRIALI PIÙ IMPATTATI	ORIZZONTE TEMPORALE
TRANSIZIONE Rischi derivanti dal processo di transizione in atto verso un sistema economico decarbonizzato (ad esempio, ambiti normativi, tecnologici, di mercato)	I principali rischi individuati afferiscono la sfera politico-normativa . Gli scenari prefigurati, a fronte della transizione verso un sistema economico impegnato a fronteggiare i cambiamenti climatici, possono manifestarsi nei seguenti modi: politiche di carbon tax crescenti; modifiche nei regimi incentivanti; inasprimento dei valori collegati all'Emission Trading Scheme (sia in termini di quote ammesse – onerose o no – che di costi quote emissioni effettive); inasprimento dei rischi legali ed economici per mancato rispetto di standard di performance (multe e costi incrementali di conformità). Un altro rischio di transizione è quello reputazionale, collegato al cambiamento climatico, ad esempio per gli impatti negativi sull'erogazione del servizio idrico provocato dalla scarsità della risorsa.	Produzione energetica (termoelettrica e Waste to energy) Gestione reti elettriche Gestione idrica	Breve-medio-lungo

TABELLA N. 11 – RISCHI E OPPORTUNITÀ COLLEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO: EVIDENZE CDP (segue)

TIPOLOGIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	AMBITI INDUSTRIALI PIÙ IMPATTATI	ORIZZONTE TEMPORALE
FISICI Rischi derivanti dagli effetti fisici conseguenti agli eventi climatici (acuti se collegati a fenomeni episodici o cronici se riferiti a mutamenti sul lungo periodo)	I rischi individuati attengono sia a eventi climatici estremi sia a possibili modifiche ambientali cronizzate : stress sulla capacità di resilienza della rete elettrica per fenomeni meteorologici estremi; condizioni meteorologiche mutate con impatti sulla disponibilità della risorsa idrica per consumo umano e sulla capacità idrica per gli impianti idroelettrici.	Gestione reti elettriche Gestione idrica Produzione energetica	Breve-medio-lungo
OPPORTUNITÀ			
Economia circolare	Opportunità di promuovere modelli di economia circolare e progetti di recupero da rifiuti, ad esempio con processi di termovalorizzazione abbinati a recupero di materiale (esempio: recupero del sodio).	Area Ambiente	Medio
Sviluppo impianti fotovoltaici	Opportunità legate alla diversificazione del parco produzione con acquisizione e/o costruzione di sistemi fotovoltaici che, oltre a ricevere incentivi per l'immissione in rete di energia elettrica prodotta, permettono di bilanciare eventuali riduzioni di produzione da idroelettrico.	Produzione energia elettrica Innovazione tecnologica	Medio
Aumento resilienza rete	Opportunità derivanti da investimenti incentivati dall'Autorità per la messa in sicurezza della rete elettrica.	Distribuzione energia elettrica	Medio
Mercato e servizi	Opportunità derivanti dalla variazione della domanda di energia correlata alle modifiche di picco nelle temperature ambientali, con impatti sulla crescita dei prezzi e volumi venduti	Vendita energia	Breve-medio

Nel corso dell'anno Acea ha avviato i lavori per allinearsi alle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per sviluppare la migliore consapevolezza e prassi di rendicontazione finanziaria collegata agli aspetti del cambiamento climatico significativi

per Acea (si veda la sezione *Le relazioni con l'ambiente*). Infine, in rapporto alla gestione dei rischi operativi in caso di emergenze e alle iniziative preventive ed operative definite dalle Società del Gruppo, si rinvia al capitolo Istituzioni e impresa (paragrafo *I Piani di gestione delle emergenze*).

L'ANALISI DEI POTENZIALI RISCHI AMBIENTALI GENERATI

Le Società operative nelle aree industriali dell'**Idrico, Reti, Generazione e Ambiente**, dotate di Sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001:2015, hanno identificato i **potenziali impatti ambientali negativi** generati dalle attività in relazione a specifici eventi o accadimenti.

Per il settore **Idrico**, i principali rischi sono riconducibili agli effetti derivanti dai fenomeni climatici acuti o cronici o eventi sismici, che potrebbero comportare cedimenti strutturali o malfunzionamenti sugli impianti e sui sistemi a rete gestiti, provocando carenze idriche all'utenza o sversamenti accidentali di inquinanti; gestione operativa non efficiente della risorsa idrica, che potrebbe causare livelli elevati di perdite con conseguenti consumi eccessivi; stress idrico; possibili sforamenti dei parametri di controllo della risorsa con conseguenze ambientali; inadeguati interventi sul sistema fognario-depurativo con possibile contaminazione del suolo e dei corpi idrici; rischi di incendi ed esplosioni presso impianti di depurazione collegati alla produzione di biogas con possibili impatti in termini di emissioni in atmosfera.

Nell'ambito **Reti**, per le attività di trasformazione dell'energia elettrica e trasporto per la

consegna agli utenti finali, i principali rischi sono riconducibili a: insistenza degli impianti aerei e interrati, con impatti in termini di uso del territorio e del sottosuolo; generazione rifiuti e impatti su ecosistemi; generazione di campi elettromagnetici, con impatti in termini di esposizioni; manutenzione degli impianti di trasformazione, con potenziali contaminazioni di suolo e sottosuolo con materiali pericolosi; manutenzione e realizzazione di impianti, con impatti in termini di produzione di rifiuti speciali. Con riferimento alle attività di **Generazione** di energia elettrica, realizzata con centrali a fonti rinnovabili e convenzionali, i potenziali rischi ambientali riguardano lo sversamento accidentale di sostanze inquinanti o il superamento dei valori soglia nelle emissioni (in atmosfera, nelle acque superficiali e in fognatura), nella gestione ordinaria degli impianti o in caso di eventi critici come incendi o esplosioni. Un profilo di rischio ambientale deriva dalla potenziale pericolosità di cedimenti strutturali delle opere idrauliche imputabili a fenomeni naturali critici (come terremoti di particolare intensità), che potrebbero determinare effetti sul territorio a valle degli impianti (come inondazioni).

Il settore **Ambiente** riguarda le attività di trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti, recupero di materia e di energia (termovalorizzazione e compostaggio) e servizio di raccolta, trasporto e conferimento a recupero o a smaltimento dei rifiuti non pericolosi prodotti dagli impianti di depurazione e di trattamento dei rifiuti. In tale ambito i potenziali rischi con impatto ambientale potrebbero manifestarsi con sversamenti di sostanze pericolose e conseguente contaminazione del suolo e delle falde acquifere o delle acque superficiali, oppure con emissioni in atmosfera o in acqua oltre gli specifici valori limite prescritti, nel trattamento di rifiuti non conformi rispetto alla normativa di riferimento con ripercussioni sull'operatività degli impianti, in episodi di incendi di natura non dolosa che possano determinare interruzioni dell'operatività degli impianti e inquinamento delle aree circostanti, così come nella mancata realizzazione di investimenti o di interventi sugli impianti, con impatto sulla gestione della società per ritardi nel rilascio di atti autorizzativi; infine, esposizioni ambientali possono generarsi da rumori, odori e polveri prodotti durante attività manutentive straordinarie degli impianti.

I SISTEMI DI GESTIONE

Il sistema organizzativo, dalla definizione di direttive di indirizzo generale alla declinazione di peculiari aspetti di business, è strutturato tramite *norme interne*:

- **linee guida di Gruppo:** principi, policy e norme direzionali, con cui la Capogruppo definisce gli orientamenti generali, indirizzando, coordinando e controllando le Società del Gruppo;
- **procedure:** atti che disciplinano le modalità di svolgimento operativo di un processo, identificando ruoli e responsabilità. Ogni struttura aziendale, responsabile di tematiche oggetto di normazione interna (*Process Owner*), elabora direttamente la procedura di pertinenza.

Specifiche Unità (come Organizzazione e pianificazione organici, Compliance ecc.) provvedono a verificare coerenza e compliance delle norme interne, prima della loro pubblicazione nella Intranet aziendale.

L'Unità **Sistemi Integrati di Certificazione**, all'interno della Funzione Risk & Compliance, definisce le metodologie e gli standard di riferimento per l'**implementazione dei Sistemi di gestione certificati QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), nonché per ulteriori certificazioni, accreditamenti e attestazioni che il Gruppo

Acea intenda acquisire, ed opera in sinergia con le omologhe Unità delle Società operative, al cui ambito di competenza si ascrivono i Sistemi di gestione certificati. Tali Unità collaborano con l'**Energy Manager** per lo sviluppo e la gestione del **Sistema di gestione dell'energia** e con il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) e il coordinatore delle emergenze per il **Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro**. La gestione delle emergenze in materia di salute, sicurezza e ambiente è presidiata mediante un'apposita procedura.

In Acea è consolidata la presenza dell'**Energy Manager**, sia nella Capogruppo che nelle Società, e del **Mobility Manager** in risposta ad esigenze, previste anche dalla legge, di gestione ottimale degli usi energetici interni e della mobilità del personale. Le loro attività sono finalizzate a perseguire **efficienze sistemiche e risparmi**, che generano **esternalità positive**, in termini di minor impiego di risorse, **riduzione di emissioni di gas serra**, ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con **impatti positivi** anche su **sicurezza stradale e traffico urbano**. L'Energy Manager, in particolare, ha il compito di attuare azioni in tema di **efficientamento energetico**, di riduzione dei consumi e di cost control, al fine di assicurare la progressiva ottimizzazione della spesa energetica del Gruppo, attivando il coordinamento degli Energy Manager delle Società.

GRAFICO N. 15 – IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO



Il presidio degli aspetti legati alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza e all'energia è testimoniato anche dall'implementazione di Sistemi di gestione integrati certificati.

Nel 2020, considerando il perimetro DNF¹⁸ costituito da 16 Società, due delle quali (Acea Innovation e Acea Sun Capital) non sono attualmente inserite in un percorso di certificazione, **14 Società del Gruppo sono dotate di Sistemi di gestione certificati** (si veda tabella n. 12); gli im-

pianti di **Acea Ambiente** situati a Terni, San Vittore del Lazio ed Orvieto ed il sito di **Acque Industriali** a Pagnana (Empoli) sono **registrati EMAS**. Tra le novità dell'anno si segnala:

- la certificazione ISO 14001 per **Acea Energia**;
- la certificazione ISO 50001 per **Ecogena** e **Gesesa**;
- la Biosafety Trust certification per **Acea SpA**, per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni.

¹⁸ Si veda *Comunicare la Società: nota metodologica*. Si tenga presente che Acea8cento ha cessato le attività nel luglio 2020, con la cessione di rami di azienda ad altre Società in perimetro.

In particolare, **oltre il 90%** delle Società è in possesso di una certificazione di **qualità**; **l'85%** è dotato di certificazione **ambientale** (il 100% delle società operations Ambiente e 80% operations Idrico);

il 100% ha una certificazione di **sicurezza**; **il 57%** ha un Sistema di gestione certificato dell'**energia** (tale percentuale include anche le Società più energivore, con consumi pari ad almeno 10.000 TEP).

TABELLA N. 12 – I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (AL 31.12.2020)

	QUALITÀ (ISO 9001)	AMBIENTE (ISO 14001)	SICUREZZA (OHSAS 18001/ ISO 45001)	ENERGIA (ISO 50001)	ALTRO
Acea SpA	X	X	X	X	Biosafety Trust certification
IDRICO					
Acea Ato 2	X	X	X	X	
Acea Ato 5	X	X	X	X	
Gesesa	X	X	X	X	
Gori	X	X	X		
AdF	X		X		
INGEGNERIA					
Acea Elabori	X	X	X		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Accreditamento Organismi di ispezione
RETI					
Areti	X	X	X	X	
GENERAZIONE					
Acea Produzione		X	X		
Ecogena	X		X	X	UNI CEI 11352
COMMERCIALE					
Acea Energia	X	X	X		
AMBIENTE					
Acea Ambiente	X	X	X	X	EMAS
Aquaser	X	X	X		ISO 39001:2012
Acque Industriali	X	X	X	X	EMAS

Ogni anno, per le Società con Sistemi di gestione certificati, viene svolto un **riesame da parte della Direzione** per valutare **l'efficacia dei Sistemi**, proporre possibili miglioramenti e verificare lo stato di avanzamento delle attività. In tali occasioni, alla presenza dei **Vertici e dei primi riporti manageriali** delle Società in esame, vengono analizzati elementi, quali: politica; analisi del contesto e analisi di materialità a livello di Gruppo; obiettivi di sostenibilità del Gruppo e loro monitoraggio; valutazione dei rischi; prestazioni dei processi; aspetti ambientali ed energetici significativi; evoluzioni delle prescrizioni legali e relative a salute e sicurezza sul lavoro, ambiente

ed energia; prestazioni dei fornitori; livelli di customer satisfaction; analisi dei reclami; incidenti e infortuni.

Gli esiti del riesame del 2020, non rilevando criticità, **hanno confermato adeguatezza ed efficacia dei Sistemi di gestione.**

È da segnalare che Acea, proseguendo il percorso di integrazione intrapreso e formalizzato con la Politica dei sistemi di gestione e di sostenibilità, **ha continuato a gestire in maniera integrata gli obiettivi richiesti dal Sistema di gestione con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2024**, approvato dal Consiglio di Amministrazione.

LA CERTIFICAZIONE BIOSAFETY TRUST DI ACEA

Acea SpA ha deciso di capitalizzare l'esperienza e le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19, dimostrando ulteriore impegno verso i colleghi e il territorio in cui opera. La Società, infatti, ha stabilito di adottare il modello **Biosafety Trust** e ha conseguito la nuova certificazione allo scopo di promuovere buone pratiche che aiutano a **ridurre al minimo il rischio di**

diffusione delle epidemie nei luoghi di lavoro. I suoi requisiti si integrano perfettamente con quelli dei Sistemi di gestione già attivati, primo fra tutti il Sistema di gestione di salute e sicurezza sul lavoro.

Il percorso intrapreso ha comportato l'analisi delle principali infezioni e dei loro metodi di trasmissione per poi considerare la probabilità e la gravità con cui queste infezioni possono

verificarsi e quali siano i processi più a rischio. Il Sistema di gestione di Acea SpA **certificato ad ottobre 2020** consente di ridurre ancora più drasticamente il rischio di contrarre infezioni nelle sedi e nei luoghi di lavoro aziendali generando il doppio beneficio di una accresciuta fiducia da parte della popolazione aziendale oltre che la potenziale riduzione di rischi e costi collegati come quelli assicurativi.

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Il Gruppo Acea riconosce l'importanza dei propri stakeholder come soggetti che svolgono un **ruolo chiave nel rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali** e come i **principali destinatari, diretti o indiretti, del valore creato** dalle attività gestite. Per queste ragioni, sviluppare relazioni di fiducia con gli stakeholder e adottare un approccio inclusivo e proattivo nei loro confronti assume particolare rilievo nel percorso di generazione e condivisione di valore, per il Gruppo Acea e per gli stessi stakeholder.

L'Azienda promuove, pertanto, il coinvolgimento delle parti interes-

sate¹⁹, in coerenza con gli impegni espressi nella **Politica dei sistemi di gestione e di sostenibilità** e i principi enunciati nel **Codice Etico**, con un approccio costruttivo che tende a valorizzare gli esiti del dialogo e del confronto.

L'**identificazione degli stakeholder** permette di individuare i soggetti coinvolti dalle attività aziendali, in modo diretto o indiretto, al fine di valutare il livello di reciproca influenza, qualitativa e quantitativa. L'**analisi** serve a valutare in maniera strutturata **le interazioni** in essere sia tra l'azienda e gli stakeholder che tra loro stessi, per elaborare percorsi di dialogo – **engagement** – e di responsabilità condivise. La **gestione**, infine, conduce all'**individuazione di risposte** alle istanze avanzate dagli stakeholder o dall'azienda per perseguire il raggiungimento degli obiettivi aziendali in armonia con le attese.

GRAFICO N. 16 – GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO



IL PROGETTO STAKEHOLDER ENGAGEMENT DEL GRUPPO ACEA

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività di implementazione del **Progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea**, curato dall'Unità Stakeholder Engagement e sostenibilità della Direzione Affari Legali, Societari e Servizi Corporate, avviate nel luglio 2019, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali, anche al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano di Sostenibilità.

Nei mesi precedenti il lockdown si sono svolte **due iniziative di coinvolgimento interno**, in presenza, con la partecipazione del Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale dedicato, finalizzate alla definizione di strumenti operativi (toolbox), indirizzati, in particolare, all'identificazione e alla mappatura degli stakeholder e alla progettazione e implementazione delle modalità di coinvolgimento. In tali

occasioni, grazie al lavoro collettivo, è stato finalizzato il documento inerente la *Politica di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Acea*.

A seguito dell'emergenza epidemiologica, **l'attuazione del Progetto è stata riorganizzata**, con il ricorso a piattaforme online.

Nel secondo semestre del 2020 sono state definite le *Linee Guida sullo Stakeholder Engagement*, sono stati progettati gli strumenti operativi per il coinvolgimento degli stakeholder e il monitoraggio delle attività di engagement ed è stato elaborato l'Albero degli Stakeholder di Gruppo, valorizzato anche in sede di verifica dei sistemi di certificazione QASE.

Nel corso dell'anno, inoltre, si sono svolti due **progetti pilota realizzati con le Società Gori e Acea Ambiente**, anche per sperimentare i tool sviluppati.

Il progetto pilota di Gori si è posto l'obiettivo di creare un modello d'interazione strategica con i sindaci dei Comuni dell'area Sarnese, per un'azione più efficiente ed efficace dell'azienda sul territorio in grado di generare valore condiviso.

Il progetto con Acea Ambiente ha previsto la finalizzazione dell'Albero degli Stakeholder della Società, con riferimento agli impianti di San Vittore del Lazio e Kyklos Aprilia, in fase di approvazione.

È in corso di finalizzazione, nella Intranet aziendale, la **Sezione dedicata allo stakeholder engagement**, realizzata in collaborazione con l'Unità Media Relation e Comunicazione Interna, per la sistemazione e la condivisione di processi, tool e materiali di engagement e per favorire la sensibilizzazione del personale, che verrà attivata nei primi mesi del 2021.

¹⁹ Sono *stakeholder* (parti interessate) quei soggetti – individui, gruppi, organizzazioni – che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

Nel 2020 la rendicontazione di sostenibilità del Gruppo Acea (edizione 2019) è stata inserita nell'Index Future Respect 2020, promosso da ConsumerLab. Un gruppo di esperti ha sottoposto 210 Bilanci di Sostenibilità relativi all'esercizio 2019 alla **valutazione di 250 consumatori** attenti e sensibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

ONU (Agenda 2030) e costoro ne hanno identificati 44, inserendoli nell'Index Future Respect, come rispondenti ai presupposti indicati nella seguente motivazione: *“Per aver illustrato in maniera comprensibile ed esaustiva la propria governance sostenibile facilitando scelte consapevoli da parte dei Consumatori. Per aver evidenziato le migliori*

pratiche utili alla promozione della cultura della Sostenibilità, con una efficace narrazione, coinvolgente e distintiva. Il Bilancio di Sostenibilità testimonia un'Impresa solida, perbene, lungimirante e generosa che merita di essere apprezzata dai Consumatori; anche perché in questo momento difficile (Covid-19) genera fiducia e favorisce stili di vita responsabili”.

GRAFICO N. 17 – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Nei box riportati di seguito vengono fornite le evidenze più significative delle interazioni intercorse nel 2020 tra Acea e le principali categorie di stakeholder.



CLIENTI

Acea è una delle **principali multiutility italiane per territorio e clienti serviti** con **1,2 milioni di clienti nel settore energetico** e oltre 210.000 clienti nel **gas**, circa **1,6 milioni di punti di prelievo per la distribuzione** di energia e 2,7 milioni di utenze idriche, pari a **8,6 milioni di abitanti serviti** – per tutte le Società idriche operative in Italia. A fronte di tali importanti volumi, Acea si impegna nella cura del cliente in tutte le fasi della relazione. Dallo sviluppo delle dinamiche più evolute di

interazione, come avviene con la figura del **prosumer** – soggetto contestualmente cliente e produttore di energia – in aumento dell'8% rispetto allo scorso anno, alla promozione e gestione di strumenti di utilità sociale, come il **Bonus idrico ed energetico**, al monitoraggio **della customer satisfaction**, Acea pone al centro della propria attività il cliente. La situazione emergenziale causata dal Covid-19 ha ulteriormente sviluppato la cura del Gruppo verso i propri clienti al fine di contribuire, oltre a garantire le attività operative durante il lockdown, alla riduzione massima dei rischi di contagio; per fare ciò sono stati ulteriormente potenziati i **canali digitali**: **l'App MyAcea** è stata installata da circa 290.000 persone (+61% rispetto al 2019) e sono stati sviluppati i **servizi di prenotazione** allo sportello della sede centrale e di **sportelli digitali** con le stesse prestazioni dello sportello fisico tramite videochiamata con operatore Acea. Lo spostamento verso tali modalità a distanza ha registrato ricadute positive anche nella **fatturazione elettronica** che ha generato risparmi di carta per **105,5 tonnellate nell'anno** (+92% rispetto al 2019). Significativi sono stati poi gli interventi di supporto ai clienti, in particolare sul tema della **sostenibilità economica delle bollette conseguente all'emergenza Covid-19**: le società energetiche ed idriche Acea, oltre alle misure previste dall'ARERA, come il blocco per il periodo della massima emergenza delle sospensioni per morosità delle forniture, hanno volontariamente assunto misure straordinarie nei confronti dei propri clienti sull'intero territorio nazionale relativamente ai pagamenti, bloccando le azioni di recupero credito e introducendo la possibilità di rateizzazione. La trasparenza nell'illustrazione della propria governance sostenibile e delle performance di sostenibilità è stata particolarmente apprezzata dai consumatori che hanno inserito il Bilancio di Sostenibilità Acea **nell'Index Future Respect 2020**.



ISTITUZIONI

Per una società che eroga servizi pubblici essenziali, per la maggior parte sottoposti a **regolazione da parte di Autorità pubbliche**, il rapporto con le Istituzioni è di fondamentale importanza, sia ai fini della pianificazione delle attività che dell'esercizio. In tale contesto, ad esempio, si segnalano le attività che hanno portato all'elaborazione del progetto definitivo per la realizzazione del nuovo **tronco del Peschiera**, sottoposto al parere del **Consiglio Superiore dei Lavori**

Pubblici da parte di Acea Ato 2, e all'elaborazione del Piano di Sicurezza delle Acque (PSA) comunicato al **Ministero della Salute**.

Acea è attiva nella 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**, ad esempio tramite 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), o quelli del settore elettrico, essenziali per la riaccensione del sistema in caso di blackout della Rete di Trasmissione Nazionale o per la rialimentazione di utenze di **natura strategica, come istituzioni ed ospedali**.

Le interazioni si sviluppano anche in progetti di ricerca partecipati con enti pubblici: nel 2020 Acea ha partecipato alle attività del **Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES)**, un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello sviluppo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale, e alla Piattaforma italiana del Fosforo promossa dal **Ministero dell'Ambiente** e gestita da ENEA.



IMPRESA

L'attenzione verso i trend emergenti ed il contesto di riferimento garantiscono una pianificazione strategica e pronta alle sfide future. Il **Piano Industriale 2020-2024** ha tenuto in considerazione 5 mega trend che stanno modificando le dinamiche dei mercati di riferimento delle Utilities: **sostenibilità ed economia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato**. Gli **investimenti**

al 2024 raggiungono la cifra di **4,3 miliardi**, di cui **2,1 correlati a target di sostenibilità**, riportati nel **Piano di Sostenibilità 2020-2024**, anch'esso aggiornato e ridefinito con 125 obiettivi. Il Gruppo ha programmato sviluppi in tutti i settori di business: nell'**idrico**, puntando a qualificarsi come **Smart Water Company**, con percorsi virtuosi di tutela della risorsa e ottimizzazione della gestione, facendo leva sull'innovazione; nel comparto **energetico**, con lo sviluppo delle fonti rinnovabili fotovoltaiche, a favore della decarbonizzazione della produzione energetica, di sistemi evoluti di gestione della domanda e della rete per incrementarne la resilienza, anche con l'offerta di nuovi servizi di mobilità; nella filiera **ambiente**, con iniziative di sviluppo, in ottica di economia circolare, su multi-materiali e compostaggio di prossimità.

Acea è attenta a mantenere un'**infrastruttura organizzativa interna** (procedure, regole, assetti) efficiente e adeguata alle istanze emergenti. Degna di nota è la piena operatività nell'anno dell'**Ethic Officer**, organo collegiale per il perseguimento dell'etica aziendale, e la costante evoluzione del presidio dei rischi d'impresa, inclusi quelli di sostenibilità. L'impegno del Gruppo è stato riconosciuto anche dal conseguimento di importanti premi come **Top Utility Award per la Sostenibilità**, il **Premio Imprese per l'Innovazione** promosso da Confindustria ed il **Premio dei premi** della Presidenza del Consiglio dei Ministri.



AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i **mercati dei capitali** garantisce le migliori condizioni grazie ad un'attenta diversificazione delle fonti. Circa il 78% dell'indebitamento deriva da operazioni di **collocamento obbligazionario**. Con riferimento ai finanziamenti bancari, Acea si rivolge prevalentemente ad **operatori istituzionali, come BEI e Cassa depositi e prestiti**, la cui incidenza è pari al 14% circa, che hanno nella

propria missione il **sostegno a infrastrutture strategiche**. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio ed investitori vengono presidiate in numerose occasioni sulle più importanti piazze finanziarie: nel 2020 sono stati organizzati incontri, investor conference e **roadshow con circa 220 investitori e analisti** sell side, sia equity che credit, oltre a conference call per la presentazione dei risultati (annuali e infrannuali) e la presentazione del Piano Industriale 2020-2024. L'attenzione **degli investitori sostenibili** è crescente, rappresentando quasi il 5% del capitale sociale ed il 35% degli investitori istituzionali. Acea ha confermato il proprio punteggio (A-) nel **CDP** ed ha migliorato sia l'**outlook (positivo)** che la **long term expected rating (EE+)** del rating attribuito da **Standard Ethics**. L'Azienda è stata inclusa tra le 15 maggiori Multiutility quotate UE che compongono il **SE European Multi-Utilities Index**.

Acea è stata valutata nelle performance da parte di importanti analisti di sostenibilità come **Sustainalytics, VigeoEiris, MSCI, FTSE Russel ESG, Refinitiv, GEI di Bloomberg**.

Da segnalare, infine, lo svolgimento, nell'ultima parte del 2020, delle attività propedeutiche alla prima emissione di strumenti di finanza sostenibile, attraverso la definizione di un **Green Financing Framework**, che ha portato all'emissione, nel gennaio 2021, del primo Green Bond di Acea.



FORNITORI

Nel 2020 il valore dei contratti di beni, servizi e lavori approvigionati è stato di **circa 1,2 miliardi di euro**, con **oltre 2.500 fornitori**. Il ricorso alle procedure **competitive di gara** è la forma con cui è stato approvigionato il **76%** dei volumi gestiti a livello centralizzato (pari all'86% del totale).

Riguardo ai **tempi di pagamento** dei fornitori, il 65% degli importi è stato saldato alla scadenza, mentre nei restanti casi si è registrato un ritardo medio di 42 giorni. La **tutela del personale delle ditte fornitrici** è stata oggetto di specifiche azioni, in particolare a seguito dell'**emergenza Covid-19**: oltre alla sottoscrizione con le Parti sociali di Protocolli specifici, sono state attivate iniziative per mitigare il rischio epidemiologico e per aumentare i controlli sulle misure anticontagio nei cantieri e sono state effettuate attività di sensibilizzazione delle ditte appaltatrici. Per la valutazione dei fornitori in fase di esecuzione del contratto, Acea ha avviato l'implementazione del **Vendor Rating** di Gruppo che monitorerà anche la **sostenibilità** con un indicatore composito sviluppato con **Ecovadis**. Per tutte le gare relative ai lavori, oltre che per numerosi appalti di beni e servizi, è richiesto ai fornitori il possesso del Sistema di gestione certificato ISO 9001 e ISO 45001; inoltre, per 149 categorie merceologiche soggette a gara di beni, servizi e lavori, quando applicabili, sono inseriti elementi di valutazione basati su: **UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001 – Catena di Custodia FSC**. Da segnalare, infine, il lancio da parte di **AdF**, società idrica del Gruppo operativa nel territorio di Grosseto e Siena, del **Protocollo per l'economia circolare**, redatto con il coinvolgimento degli stakeholder e finalizzato a tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura, e la **prima gara sotto codice appalti dedicata alle startup e PMI innovative iscritte agli albi Acea**, in particolare nelle categorie "Robotica" e "Infrastrutture digitali".



DIPENDENTI

472 persone (367 uomini e 105 donne), per il 77% con contratto a tempo indeterminato. Il 36% del personale in entrata nell'anno aveva un'età inferiore o uguale a 30 anni.

La presenza delle **donne è del 23%** sul totale dell'organico. Considerando gli **organi di governo** (CdA, Collegio Sindacale e Organismi di Vigilanza 231), la componente femminile nelle Società in perimetro è del **35%**.

Si conferma nella popolazione aziendale la tendenza al costante **aumento dei laureati**, che salgono al 25% del totale (23% nel 2019).

Acea è attiva nella **promozione del benessere aziendale**, a partire dai fabbisogni del personale rilevati nel tempo tramite survey. Nel 2020 è stato potenziato il **Piano Welfare di Gruppo**, arricchendo l'offerta di servizi alla persona e al nucleo familiare; Acea ha inoltre reimpiegato parte degli sgravi fiscali goduti grazie al Piano Welfare a beneficio dei dipendenti.

Le particolari circostanze imposte **dall'emergenza pandemica** hanno visto ancora di più l'Azienda vicina alle proprie persone con iniziative quali il supporto psicologico individuale e collettivo a distanza e azioni di sostegno alla genitorialità. La **crisi sanitaria** è stata fronteggiata con misure organizzative speciali, quale l'istituzione di un Comitato di prevenzione e gestione, la **rimodulazione di spazi e modalità di lavoro**, la somministrazione di **test sierologici gratuiti**, di cui hanno fruito circa 3.000 dipendenti, la stipula, oltre alla **polizza sanitaria**, di **polizza assicurativa Covid-19** per i dipendenti e le loro famiglie e l'adozione e successiva certificazione del modello **Biosafety Trust** inerente i processi per **ridurre al minimo il rischio di diffusione delle epidemie** nei luoghi di lavoro.

Lo **smart working**, già utilizzato come modalità sperimentale dall'Azienda prima dell'emergenza, è stato esteso con tempestività ad oltre 3.700 dipendenti (circa il 60% del totale) e le modalità di lavoro digitali sono state adottate anche per processi tipicamente «in presenza» come quelli di **selezione e formazione del personale**.



AMBIENTE

Il **contesto naturale** rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano **origine, scopo e limite**. Le principali sfide per la sostenibilità ambientale sono indicate nel **Green Deal**, la strategia di crescita dell'Unione Europea, che prevede la neutralità climatica al 2050, grazie ad una progressiva trasformazione dell'economia, con massicci investimenti nelle **fonti energetiche rinnovabili, nell'efficienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edifici**, in un'ottica di **economia circolare**, con inclusività e innovazione quali punti di riferimento trasversali. In tale contesto, Acea ha intrapreso un rilevante piano di incremento della **produzione da fonti energetiche rinnovabili** e si è posta l'obiettivo di raggiungere **un'alta efficienza negli usi interni finali** e negli usi di processo dell'energia e di ridurre l'intensità di carbonio (gCO_2/kWh prodotti). In particolare nel 2020 Acea Produzione ha acquistato alcuni impianti fotovoltaici per 16 MW di potenza, giungendo a **52,5 MW totali**. La **salvaguardia della biodiversità** è un tema all'attenzione delle istituzioni (Strategia UE sulla biodiversità al 2030 e Tassonomia delle attività ecocompatibili), cui Acea ha fatto fronte realizzando **l'analisi di oltre 23.000 siti**, per le principali Società operative, e la **mappatura di quelli localizzati in aree ad elevata biodiversità** da cui identificare i potenziali rischi ed impatti. Acea ha inoltre attivato, in Operation Ambiente, il progetto **Urbees**, per il monitoraggio dell'ecosistema tramite l'osservazione del comportamento delle api come insetti bioindicatori.

Nel settore idrico, è da evidenziare la **progettazione dell'infrastruttura di rilievo strategico del Peschiera**, insieme a quella dell'acquedotto Marcio, seguendo le **procedure del protocollo Envision**, il primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili, che valuta la sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura. In ambito economia circolare, due progetti rilevanti sono stati attivati nell'anno, **Sludge Mining** e **NANOBOND**, dedicati entrambi alla gestione e smaltimento dei **fanghi di depurazione** con lo scopo di recuperare materia di valore dal trattamento dei reflui e dai sedimenti di dragaggio dei corsi d'acqua e, per il secondo progetto, sviluppare materiali innovativi di trattamento con caratteristiche di ecocompatibilità ed ecosostenibilità.

Riguardo il tema del **climate change**, Acea ha intrapreso un percorso di allineamento alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**; tale indirizzo ha posto le basi per procedere con la definizione di un target di riduzione delle emissioni di gas climalteranti secondo modalità scientifiche (un **Science Based Target**). Infine, sempre quale segno dell'attenzione al tema del contenimento del **rischio climatico** è da ricordare l'appello del Corporate Leaders Group e sottoscritto dall'AD di Acea rivolto alla Commissione Europea per sostenere un più sfidante obiettivo di **riduzione del 55% delle emissioni di gas serra** entro il 2030.



COLLETTIVITÀ

La missione e i valori del Gruppo includono il **dialogo con il territorio** e con la collettività, ricercando occasioni di creazione di valore condiviso. Nel 2020 Acea ha proseguito il progetto stakeholder engagement con due progetti pilota svolti presso la società **Gori e Acea Ambiente**, nel primo caso per dare vita a un modello d'interazione strategica con i sindaci dei Comuni dell'area Sarnese, nel secondo

con lo scopo di definire l'Albero degli Stakeholder di riferimento per due siti operativi sensibili. **Nuove generazioni e scuole** sono da sempre un ambito privilegiato di attenzione del Gruppo, ancora di più nelle circostanze attraversate dal Paese: il programma **"Acea Scuola - DifendiAMO l'acqua!"**, dedicato al risparmio idrico e alla sostenibilità, è stato realizzato in 3 eventi virtuali e reso fruibile su tutto il territorio nazionale, con 4.000 partecipanti. In quest'anno di profonda crisi Acea ha voluto **affiancare le realtà territoriali** che hanno operato in prima linea, mediante un'intensa attività di sostegno economico e tecnico per importanti Poli ospedalieri, come il Policlinico Gemelli e l'Istituto Nazionale Malattie Infettive Spallanzani, e per Associazioni impegnate nella **protezione di fragilità e di bisogni primari**, come AISM, la Comunità di Sant'Egidio e la Croce Rossa Italiana. Il contatto con il territorio è stato perseguito anche con il sostegno sempre convinto di Acea a quelle manifestazioni sportive che si sono potute svolgere nel corso dell'anno, come il **Golden Gala**, l'evento di rugby **Sei Nazioni** e i **campionati italiani paralimpici**. Sono state inoltre sostenute, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi Acea Volley Scuola e Acea Camp.

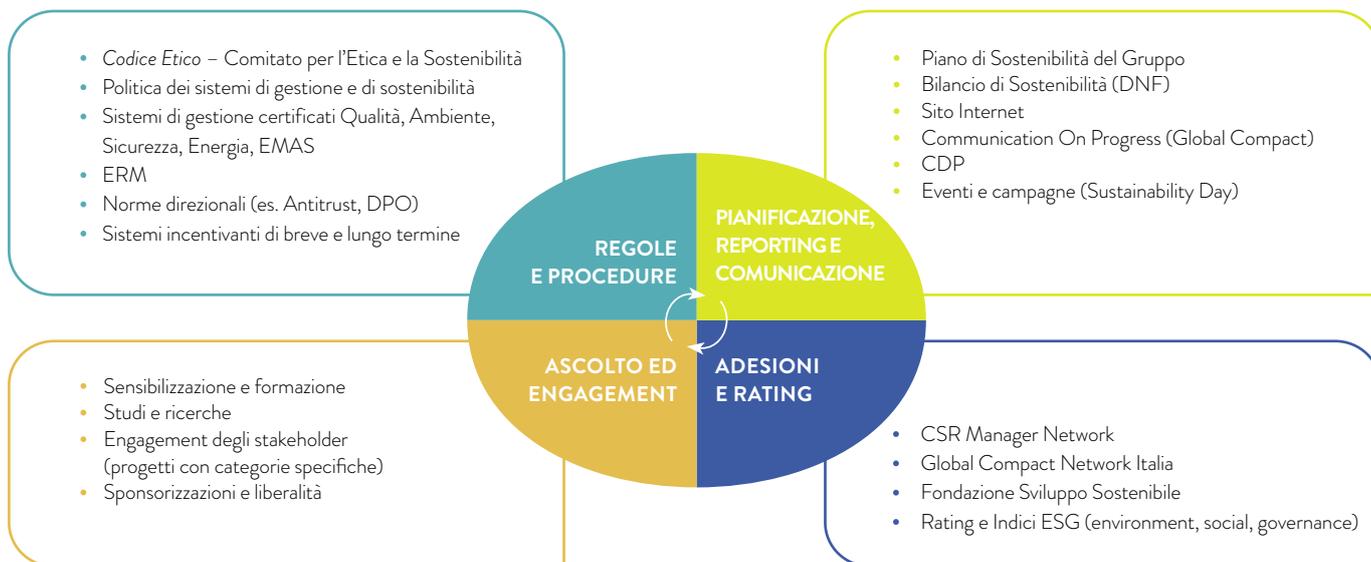
Infine è da evidenziare il segnale di coesione e l'invito all'unione e alla solidarietà che Acea ha fornito alla collettività tramite la proiezione dei **colori della bandiera nazionale** sulle principali sedi governative ed istituzionali emblematiche del Paese.

STRUMENTI E AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo si adopera per diffondere valori, cultura e pratiche di sostenibilità, sia all'interno dell'organizzazione che nei contesti in cui è

presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione, gestione e accounting.

GRAFICO N. 17 – STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Acea nel 2020 è di **3.434,2 milioni di euro** (3.240,9 milioni di euro nel 2019, restated).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 57,6% ai **fornitori**, il 21,4% all'**impresa** come risorse reinvestite, il 7,8% ai **dipendenti**, il 6,2% agli **azionisti** sotto forma di utili da distribuire, il 2,9% ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito, il 3,9% alla **pubblica amministrazione**²⁰ come imposte versate e lo 0,2% alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

TABELLA N. 13 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2019-2020)

(in milioni di euro)	2019	2020
TOTALE VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	3.240,9	3.434,2
DISTRIBUZIONE AGLI STAKEHOLDER		
costi operativi (fornitori)	1.930,4	1.979,9
dipendenti	249,3	267,6
azionisti ^(*)	189,2	211,6
finanziatori	106,1	98,1
pubblica amministrazione	123,2	134,6
collettività	6	7
impresa	637	735,4

(*) Comprende dividendi per esercizio 2020 proposti dal CdA, eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi.

TABELLA N. 14 – RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2019-2020)

	2019 (%)	2020 (%)
fornitori	59,5	57,6
dipendenti	7,7	7,8
azionisti	5,8	6,2
finanziatori	3,3	2,9
pubblica amministrazione	3,8	3,9
collettività	0,2	0,2
impresa	19,7	21,4

²⁰ L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici che riceve Acea (pari a 8,9 milioni di euro) è di 125,8 milioni di euro.

RELAZIONI CON
GLI STAKEHOLDER





QUESTA BASILICA
FONDATA
DALLA FAMIGLIA DEI PATRI
COMUNI DI ROMA
CONDESSA
L'ANNO MCCCLXXXI

UTILIZZA I NOSTRI
SERVIZI
ONLINE

DISPONIBILI
24 ORE SU 24
PER GESTIRE DA CASA
TUTTE LE UTENZE

RESTIAMO VICINI A VOI ANCHE DA LONTANO

gruppo
ace

Visual campagna Acea per i clienti, #iorestoacasa vincitrice del 17° premio Press & Outdoor Key Award

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al numero di clienti, oltre alle Società Acea Energia, Areti e, in ambito idrico, alle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori e AdF, includono anche i dati relativi ad altre società idriche (Acque, Publiacqua, 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, Gesesa, Gori e AdF – 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 **212.000**
CLIENTI GAS



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



CIRCA **2,7 milioni di**
utenze idriche in Italia
(DI CUI OLTRE **906.500**
NEL LAZIO), PARI A CIRCA
8,6 milioni DI ABITANTI
SERVITI (**4,2 milioni**
NEL LAZIO)



I SISTEMI BONUS
elettrico e gas ed idrico
HANNO PERMESSO UN
RISPARMIO, RISPETTIVAMENTE,
DI **2,8** E **2,5 milioni di**
euro PER I CLIENTI/UTENTI
BENEFICIARI

Acea Energia, secondo i più recenti dati dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)²¹, è **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 è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela**, con il 5,2% di quota di mercato, e **sedicesimo** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota dell’1,9%.

²¹ Si veda la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta, edizione 2020 (su dati 2019), 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.

I contratti gestiti da **Acea Energia** per luce e gas (mercato libero e servizio di maggior tutela²²), al 31.12.2020, sono **circa 1.388.000** (+1,6% rispetto al 2019). Il trend vede una forte crescita del perimetro del mercato libero con un aumento dell'11,2% rispetto al 2019 (si veda la tabella n. 15).

Areti, titolare della concessione ministeriale per la **distribuzione di energia elettrica** nel territorio di Roma e Formello,

è **terzo operatore nazionale per volumi di energia distribuiti**, con il 3,6% della quota di mercato (4,7% nel "domestico" e 3,3% nel "non domestico") e **secondo operatore nazionale per punti di prelievo**²³. Al 31.12.2020, gestisce **1.629.928 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: +8% NEL 2020

Il "prosumer" è, allo stesso tempo, **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) di energia; ed è 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 31.12.2020, sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi **14.641 prosumer** – un dato in crescita di quasi l'8% rispetto ai 13.591 registrati nel 2019 –, di cui 11.996 qualificati come "prosumer domestici",

ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e 2.645 qualificati come "altri usi", cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa 8.000 sono anche clienti di Acea Energia. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2020 è pari a 87,48 GWh, di cui il **73% circa da fotovoltaico**.

I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS

Per i clienti **con difficoltà 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 energivore²⁴, l'ARERA ha previsto il "**bonus elettrico**": uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. Nel 2020, **i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 26.053**²⁵ (in calo del 13% rispetto ai 29.894 clienti ammessi nel 2019), i quali hanno beneficiato in totale di

un risparmio economico di quasi 2,4 milioni di euro. In particolare, sono stati erogati 25.323 bonus per difficoltà economiche (**il 97% del totale**) e 780 per disagio fisico (stato di salute), per un totale di 26.103, valore superiore al numero di clienti beneficiari in quanto un cliente può avere diritto ad entrambi i bonus. Analogamente al bonus elettrico è previsto dall'ARERA il "**bonus GAS**", con modalità simili. **I clienti ammessi a tale bonus nel 2020 sono stati 6.685** per un risparmio di oltre 361 mila euro.

Complessivamente, nell'anno, **il sistema dei bonus (sia elettrico che GAS) ha comportato per i clienti di Acea Energia che ne sono beneficiari un risparmio economico di circa 2,8 milioni di euro**.

Inoltre, nel territorio servito dalla **rete di distribuzione** gestita da Areti, si contano **11.649 clienti ammessi al bonus elettrico** (11.603 per disagio economico, 46 per disagio fisico), **circa l'1% in meno** rispetto ai 11.712 del 2019, 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 **circa 2,7 milioni di utenze** ed oltre **8,5 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 **oltre 705.000 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

Dal 1° gennaio 2020 è entrata in vigore la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), allegata alla delibera dell'Autorità 311/2019/R/idr. Il provvedimento ha introdotto una **maggior tutela dell'utenza domestica residente**, con la previsione di **non**

procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, **se non in poche e ben definite casistiche**, e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Illustra, inoltre, le **categorie di utenti finali non disalimentabili**,

tempi e modalità di costituzione in mora, disattivazione, sospensione, limitazione e riattivazione della fornitura. Ha introdotto disposizioni a **tutela delle utenze condominiali**, quali il divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

²² L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda il sito web di ARERA.

²³ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2020 (su dati 2019), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

²⁴ Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla sezione dedicata del sito ARERA.

²⁵ 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.

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, funzionale alla disalimentazione selettiva. Il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la delibera 221/2020 del 16 giugno 2020, ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/19) ha introdotto **alcune modifiche alla regolazione della morosità**, indicando **modalità** (raccomandata con preavviso di ricevimento) e **tempi** (preavviso non inferiore a 40 giorni) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti.

Acea Ato 2 e AdF, in virtù dei Regolamenti di utenza approvati dalle Conferenze dei Sindaci dei rispettivi ATO, **hanno esteso le tutele nei confronti delle utenze "fragili"**, includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili. Nel corso del 2020 **Gesesa** ha provveduto ad implementare i sistemi per consentire l'applicazione delle norme stabilite dall'Autorità (delibera 311/2019). A seguito della situazione pandemica sono stati interrotti i solleciti per il periodo marzo-luglio 2020 e non è stato effettuato nessun intervento di limitazione/sospensione/distacco della fornitura idrica.

Il **bonus sociale idrico**, disciplinato dall'Autorità dal 2017 con l'approvazione delle modalità applicative (TIBSI)²⁶, 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 ISEE²⁷. 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/abitante/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"**. Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico **saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**, senza che questi debbano presentare domanda come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Con determina 11/2020 - Dacu del 29 dicembre 2020, ARERA ha approvato le disposizioni per la gestione del periodo di transizione al nuovo sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico.

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

Le Società idriche hanno realizzato, nel 2020, campagne informative sul bonus idrico rivolte agli utenti. **Acea Ato 2**, che riconosce su base locale anche il bonus idrico integrativo approvato dal proprio Ente di Governo dell'Ambito, **ha dato ampia visibilità alle informazioni relative al bonus idrico sui propri canali di comunicazione** con la clientela (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.); nel 2020, **la Società ha erogato 15.404 bonus idrici nazionali** (quasi il doppio rispetto al dato delle 7.910 domande ammesse nel 2019) **per un valore economico pari a 626.725 euro e 746 bonus idrici integrativi (locali) per un valore economico di 135.298 euro.**

Acea Ato 5 ha sottoscritto con i sindaci dei Comuni gestiti manifesti congiunti che sono stati diffusi, tramite affissione e attraverso i

siti istituzionali e le pagine social degli enti locali, per informare i cittadini della possibilità e dei requisiti richiesti per l'accesso al bonus idrico; la Società ha anche realizzato una campagna di comunicazione web attraverso i principali siti di informazione locale online dell'area gestita e ha diffuso comunicati stampa e apposite rubriche sul quotidiano locale di riferimento. Nel 2020, **Acea Ato 5 ha accolto 3.349 richieste di fruizione del bonus che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a circa 84.000 euro.**

Ogni anno **AdF** pubblicizza la possibilità di accedere al **bonus sociale idrico** e al **bonus integrativo** con l'affissione di locandine agli sportelli e sezioni dedicate sul sito web fiora.it. Nel 2020, **AdF ha ammesso 4.048 doman-**

de di bonus sociale idrico, per un valore stimato di **488.930 euro**. Inoltre, ha erogato una prima tranche di **1.960 richieste di bonus idrico integrativo**, per un valore economico pari a **419.189 euro**. Nel quarto trimestre del 2020, 20 Comuni hanno aperto il **secondo bando** per l'assegnazione dei fondi residui, e le procedure di certificazione dei bonus erogabili sono ancora in corso.

Gesesa e Gori hanno ammesso nel 2020, rispettivamente, 1.453 domande di bonus idrico, per un controvalore economico pari a **68.980 euro**, e **20.196 domande, con un risparmio per i beneficiari pari a 661.452 euro**. Per le cinque Società idriche in perimetro, **il sistema del bonus idrico ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di circa 2,5 milioni di euro.**

Nel 2020, **AdF**, dando seguito alla volontà espressa dai propri soci, **ha istituito un Fondo di solidarietà per le imprese locali** pari a 300.000 euro, per sostenere le attività economiche del territorio, colpite dalle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria da Covid-19. L'iniziativa è stata dedicata alle imprese che hanno dovuto chiudere tra marzo e giugno del 2020, pur continuando a consumare acqua per mantenere in efficienza il sistema aziendale, e che hanno registrato perdite

non inferiori al 20% rispetto al fatturato del corrispondente periodo dell'anno precedente. A fronte di comunicazioni puntuali effettuate da AdF anche tramite le Associazione di Categoria, per illustrare i prerequisiti di accesso al fondo, sono pervenute **186 domande**, di cui 7 non presentavano le caratteristiche di idoneità e 179 sono in attesa di valutazione da parte della Commissione appositamente costituita per questo procedimento.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

TABELLA N. 15 – I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2018-2020)

	u. m.	2018	2019	2020
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
servizio di maggior tutela	n. punti prelievo	832.719	774.823	738.989
mercato libero EE – mass market	n. punti prelievo	286.714	322.037	364.378
mercato libero EE – grandi clienti	n. punti prelievo	44.364	76.902	72.195
mercato libero gas	n. punti di riconsegna	172.755	192.107	212.234
totale	n. contratti di fornitura	1.336.552	1.365.869	1.387.796
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	1.319.118	1.326.078	1.330.557
clienti non domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	307.961	305.925	296.248
clienti in media tensione	n. punti prelievo	2.894	2.907	3.116
clienti in alta tensione	n. punti prelievo	7	7	7
totale	n. punti prelievo	1.629.980	1.634.917	1.629.928
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali Società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2	n. utenze	689.827	692.893	705.685
Acea Ato 5	n. utenze	197.821	199.823	200.876
Gori	n. utenze	526.808	528.437	531.987
Gesesa	n. utenze	57.404	57.142	57.247
AdF ^(*)	n. utenze	231.529	231.690	232.152
Acque ^(*)	n. utenze	325.595	326.105	327.412
Publiacqua ^(*)	n. utenze	395.635	397.684	399.942
Umbra Acque	n. utenze	233.405	233.460	234.185
totale	n. utenze	2.658.024	2.667.234	2.689.486
Acea Ato 2	popolazione servita	3.703.160	3.704.931	3.705.295
Acea Ato 5	popolazione servita	469.836	469.836	467.993
Gori ^(**)	popolazione servita	1.446.004	1.456.462	1.398.678
Gesesa	popolazione servita	118.044	120.574	116.897
AdF ^(*) ^(**)	popolazione servita	387.120	386.132	382.724
Acque ^(*)	popolazione servita	738.903	737.455	737.455
Publiacqua ^(*)	popolazione servita	1.247.216	1.247.216	1.244.226
Umbra Acque	popolazione servita	502.065	501.186	494.272
totale	popolazione servita	8.612.348	8.623.792	8.547.540

^(*) Alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2018 e/o 2019 sono stati rettificati, per consuntivazione, dalle Società AdF, Publiacqua e Acque, modificando di conseguenza i totali. I dati del 2020 sono da intendersi come stime.

^(**) Il dato 2020 si riferisce alla popolazione residente nelle zone servite al 1° gennaio 2020 per Gori e ad agosto 2020 per AdF.

LA QUALITÀ PERCEPITA



RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE
DI CLIENTI E CITTADINI SUI SERVIZI EROGATI:
intervistate oltre 30.300 persone



I **giudizi globali** 2020 SUI SERVIZI EROGATI (VOTI 1-10):
SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»: **8,0**
E «DISTRIBUZIONE»: **7,9**
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: **6,5**
SERVIZIO IDRICO A ROMA E PROVINCIA: **8 E 7,2**
A FROSINONE E PROVINCIA: **6,1**
NEL SARNESE VESUVIANO: **6,6**
A BENEVENTO E PROVINCIA: **6,6**
A GROSSETO E SIENA E PROVINCIA: **7,6**

L'Unità Stakeholder Engagement e Sostenibilità, della Capogruppo (Direzione Affari Legali, Societari e servizi Corporate), coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, in ambito elettrico, idrico²⁸ 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 2020, in coerenza con gli anni passati, sono state condotte con metodologia CATI²⁹ e hanno consentito di elaborare i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), dove 1 significa pessimo e 10 significa ottimo, che esprime una **valutazione istintiva** da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione** (Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, **indice 0-100**), **complessivi 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 commerciale o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico) e rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati. Per quanto riguarda il **call back per lo sportello fisico, nel secondo semestre 2020 sono state recuperate le interviste non effettuate** nel primo semestre per la **sospensione del monitoraggio specifico, data la chiusura degli sportelli imposta dall'emergenza sanitaria da Covid-19**.

Nel 2020, **sono state intervistate complessivamente 30.331 persone**, in merito alla qualità dei servizi erogati dalle Società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. I **giudizi globali** ricevuti da ciascun servizio sono **tutti nell'area della media soddisfazione**, tra 6,1 e 8.

I Customer Satisfaction Index complessivi e parziali sul **servizio elettrico** indicano, per la **vendita** curata da Acea Energia, valutazioni complessivamente molto positive; per i clienti del mercato tutelato si registrano lievi flessioni, rispetto allo scorso anno, negli indici di soddisfazione su "fatturazione" e "sito internet" e miglioramenti su "sportello" e ancor più marcati per "numero verde commerciale"; per i clienti del mercato libero si registrano indici di soddisfazione in incremento per la maggior parte degli ambiti del servizio valutati e, anche in questo caso, in modo più accentuato sul "numero verde commerciale". La **distribuzione**, gestita da Areti, ha un buon indice di soddisfazione complessiva; in merito alle valutazioni degli aspetti del servizio, registra una flessione "l'interruzione programmata" mentre si incrementa positivamente "l'intervento tecnico". Per il **servizio di illuminazione pubblica** sono stati intervistati residenti nei comuni di Roma e Formello, per tutte le aree territoriali. Gli indici di soddisfazione, complessivo e parziali, sono tutti in miglioramento e, in particolar modo, quello relativo alla "segnalazione guasti".

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, dei clienti delle Società **Gori** e **Gesesa**, operative in Campania, e dei clienti di AdF, operativa in Toscana. **L'indice di soddisfazione complessiva** sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato** e in ulteriore miglioramento, gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi, con **particolari incrementi su "segnalazione guasti" e "intervento tecnico"**. Per **Acea Ato 5**, nell'area di Frosinone e provincia, **l'indice di soddisfazione complessiva** sul servizio **migliora**; in particolare aumentano gli indici di soddisfazione su "aspetti tecnici del servizio", "fatturazione", "intervento tecnico" e "segnalazione guasti", che era già molto elevato, mentre le valutazioni di "numero verde commerciale" e "sportello", pur in lieve flessione, mantengono livelli di gradimento molto alti. Anche per **Gori**, che gestisce il servizio nell'area della penisola Sorrentina e dei centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno, **migliorano sia l'indice di soddisfazione complessiva, già positivo, che gli indici sui singoli**

²⁸ 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, Gesesa e Gori, entrambe operative in Campania, e AdF, operativa in Toscana.

²⁹ Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di un 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%.

aspetti del servizio, ad eccezione di “sportello” che si mantiene sostanzialmente stabile ed elevato; si incrementa, in modo più evidente, la valutazione positiva di “segnalazione guasti”, inclusi i singoli fattori di qualità che lo compongono, e l’aspetto “fatturazione”. Riguardo **AdF**, operativa in Toscana, nelle provincie di Grosseto e Siena, **gli indici di soddisfazione complessiva e sugli aspetti del servizio si confermano tutti sostanzialmente stabili ed elevati**, senza scostamenti di particolare rilievo rispetto alle rilevazioni dell’anno precedente³⁰. Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, la rilevazione della soddisfazione dei clienti è stata svolta soltanto **nel secondo semestre del 2020**; gli esiti dell’indagine sono illustrati nel testo e non vengono riportati in tabella, per la diversa scala di valutazione (1-10), dovuta alla dimensione inferiore del campione di clienti intervistati (circa 500 per ciclo). Il **giudizio globale** nei confronti del servizio svolto da Gesesa è stabile nell’area della “media soddisfazione” e pari a

6,6/10, con una percentuale di soddisfatti del 78,4%; gli **aspetti tecnici** del servizio ricevono un giudizio pari a **7/10**, con l’83,6% degli intervistati soddisfatti del fattore di qualità “continuità del servizio”; per la **fatturazione** il voto è **6,7/10**, con il 77,8% di intervistati soddisfatti della “correttezza degli importi in bolletta” e il 77,2% 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 2020 (CSI – indice 0-100)**, come media delle due rilevazioni dell’anno, e, per Gesesa, i giudizi espressi in scala 1-10; le **tabelle nn. 16 e 17** riportano anche **le percentuali di clienti soddisfatti** sui più importanti **fattori di qualità** dei servizi di vendita e distribuzione di energia elettrica, del servizio di illuminazione pubblica e del servizio idrico e il **confronto con l’anno precedente**, con evidenza degli scostamenti più significativi.

GRAFICO N. 19 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL’ENERGIA (2020) (INDICE 0-100)



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

³⁰ Per AdF, pur essendo entrata in perimetro DNF nel 2020, si inseriscono nella tabella di riferimento anche i dati relativi alle rilevazioni del 2019.

GRAFICO N. 20 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA E FORMELLO (2020) (INDICE 0-100)



NB | 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. 21 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL’ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2020) (INDICE 0-100)



NB | 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 2020 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione di 1.001 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. Il **giudizio globale** rilevato è

stato pari a **7,2 su 10**, in linea con il precedente ciclo di rilevazione.

L’indice di soddisfazione complessivo sul servizio (indice 0-100), come media delle due rilevazioni semestrali, **è elevato e pari a 90,2, in miglioramento** rispetto all’83,9 rilevato nel 2019; riguardo le valutazioni dei **singoli aspetti** del servizio, anch’esse risultano in miglioramento, in particolare “aspetti tecnici” (92,2 era 89,3 nel 2019) e

“fatturazione” (90,2, era 88,1 nel 2019). Per gli indici di soddisfazione degli altri aspetti del servizio, tutti positivi e in salita rispetto al 2019 – “intervento tecnico” (100, era 83,4), “segnalazione guasti” (88,7, era 75), “numero verde commerciale” (86,8, era 77,6) e sportello (86,3, era 82,0) – l’istituto incaricato della rilevazione segnala la scarsa rappresentatività statistica dei risultati, da intendersi come qualitativi.

GRAFICO N. 22 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A FROSINONE E PROVINCIA (2020) (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 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA NEL SARNESE VESUVIANO (2020) (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. 24 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA NELLA CONFERENZA TERRITORIALE N. 6 OMBRONE (2020) (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. Nel 2020 le rilevazioni non hanno incluso l'aspetto del servizio "sportello".

GRAFICO N. 25 – GIUDIZIO GLOBALE E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A BENEVENTO E PROVINCIA (II SEM. 2020) (VOTO 1-10)



NB I giudizi su scala 1-10 – globale e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono esito di una sola rilevazione svolta nel secondo semestre 2020.

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION: VENDITA E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2019-2020)

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2019	2020	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA – ACEA ENERGIA				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	90,5	92,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	92,4	90,5	
correttezza degli importi	%	91,6	90,4	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	92,7	89,1	
sito internet	0-100	95,0	90,8	
gamma di operazioni disponibili	%	93,7	92,3	
facilità di navigazione	%	93,8	87,7	▼
numero verde commerciale	0-100	87,9	93,1	▲
competenza dell'operatore	%	87,4	92,9	▲
chiarezza delle risposte fornite	%	87,0	92,9	▲
sportello	0-100	90,6	93,5	
competenza dell'operatore	%	89,6	93,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	90,0	93,1	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	88,3	91,5	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	87,2	90,0	
correttezza degli importi	%	85,9	88,7	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	86,5	89,8	
sito internet	0-100	93,4	93,2	
gamma di operazioni disponibili	%	91,6	94,2	
facilità di navigazione	%	94,1	92,7	
numero verde commerciale	0-100	86,9	92,0	▲
competenza dell'operatore	%	86,8	91,9	▲
chiarezza delle risposte fornite	%	86,8	92,0	▲
sportello	0-100	93,4	93,9	
competenza dell'operatore	%	92,8	93,5	
chiarezza delle informazioni fornite	%	92,6	93,6	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – ARETI (ROMA E FORMELLO)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	88,5	90,2	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	95,7	95,3	
continuità del servizio	%	95,6	95,2	
interruzione programmata	0-100	93,9	87,4	▼
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	%	92,3	87,7	
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	96,3	88,7	▼
segnalazione guasti	0-100	83,5	86,4	
chiarezza delle informazioni fornite	%	83,0	86,7	
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	89,2	90,4	
intervento tecnico	0-100	73,7	86,3	▲
competenza dei tecnici	%	79,0	89,9	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	63,8	80,7	▲
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (ROMA E FORMELLO)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	79,8	82,2	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio ^(*)	0-100	75,4	76,8	
<i>(direttamente dipendenti da Acea)</i>				
continuità del servizio	%	72,7	73,5	
<i>(non direttamente dipendenti da Acea)</i>				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	75,3	76,6	
segnalazione guasti	0-100	85,9	90,1	
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,1	89,1	▲
cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	86,8	91,8	▲

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

NB In tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2020**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2019. 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 è pari o superiore al 75%** (valore soglia).

TABELLA N. 17 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZIO IDRICO (2019-2020)

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2019	2020	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 2 (ROMA E FIUMICINO)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	89,3	91,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	95,1	94,5	
<i>continuità del servizio</i>	%	96,1	95,3	
fatturazione	0-100	87,3	88,7	
<i>correttezza degli importi</i>	%	86,1	88,9	
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	87,9	87,4	
segnalazione guasti	0-100	85,6	90,2	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	82,0	87,6	▲
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	89,5	92,9	
intervento tecnico	0-100	85,1	90,2	▲
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	78,1	84,8	▲
<i>competenza dei tecnici</i>	%	87,8	91,5	
numero verde commerciale	0-100	88,6	91,0	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	88,8	90,5	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	88,0	90,6	
sportello	0-100	91,4	92,2	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	90,7	91,7	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	90,4	91,1	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 5 (COMUNI RICADENTI NELL'ATO 5 – FROSINONE)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	80,0	81,4	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	74,9	77,2	
<i>continuità del servizio</i>	%	74,8	77,0	
fatturazione	0-100	72,6	77,6	▲
<i>correttezza degli importi</i>	%	71,2	77,0	▲
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	72,9	77,3	
segnalazione guasti	0-100	90,2	92,3	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	89,7	93,3	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	93,7	94,6	
intervento tecnico	0-100	86,3	86,5	
<i>competenza dei tecnici</i>	%	88,2	89,3	
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	82,0	79,9	
numero verde commerciale	0-100	91,8	89,9	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	91,3	90,6	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	94,8	92,6	
sportello	0-100	94,1	93,0	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	94,5	92,6	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	94,7	92,8	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – GORI (COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO DISTRETTUALE SARNESE VESUVIANO)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	80,0	82,8	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	78,5	80,6	
<i>continuità del servizio</i>	%	79,4	81,2	
fatturazione	0-100	73,6	78,1	
<i>correttezza degli importi</i>	%	70,3	76,9	▲
<i>invio regolare delle fatture</i>	%	79,2	82,8	
segnalazione guasti	0-100	82,2	88,6	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	82,0	88,6	▲
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	84,7	90,8	▲
intervento tecnico	0-100	90,5	94,6	
<i>capacità di soluzione del problema</i>	%	92,3	94,7	
<i>cortesie e disponibilità dei tecnici</i>	%	93,5	96,4	
numero verde commerciale	0-100	87,3	87,6	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	89,5	89,8	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	90,7	91,3	
sportello	0-100	91,4	90,5	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	92,2	90,9	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	87,8	90,4	

TABELLA N. 17 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION: SERVIZIO IDRICO (2019-2020) (segue)

SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ADF ⁽⁹⁾ (COMUNI RICADENTI NELLA CONFERENZA TERRITORIALE OTTIMALE N. 6 OMBRONE)

servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	88,1	88,7
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ			
aspetti tecnici del servizio	0-100	90,1	91,7
continuità del servizio	%	90,9	92,0
fatturazione	0-100	84,0	86,4
correttezza degli importi	%	81,9	85,7
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	84,9	86,4
segnalazione guasti	0-100	92,8	92,7
chiarezza delle informazioni fornite	%	91,4	90,8
cortesie e disponibilità dell'operatore	%	95,3	96,0
intervento tecnico	0-100	92,9	93,2
capacità di soluzione del problema	%	92,5	93,3
cortesie e disponibilità dei tecnici	%	94,8	95,0
numero verde commerciale	0-100	90,1	88,8
competenza dell'operatore	%	89,8	88,5
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,8	87,8

⁽⁹⁾ Per agevolare la comparazione sono stati inseriti i dati delle rilevazioni 2019 anche per AdF, in perimetro DNF dal 2020. Il calcolo del CSI complessivo 2020 per AdF è stato calcolato al netto del CSI parziale sportello, che non è stato oggetto di indagine nell'anno, riproporzionando i pesi degli altri fattori.

NB in tabella vengono riportati solo i fattori di qualità indicati come i più importanti dal campione di intervistati nel 2020; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2019. 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 è pari o superiore al 75% (valore soglia).

LA QUALITÀ EROGATA

Acea presidia la **qualità dei servizi erogati** con interventi che mirano al suo costante miglioramento, tramite la formazione e l'aggiornamento delle persone, l'innovazione applicata alla gestione dei processi, il rinnovamento, l'ampliamento e l'incremento della resilienza delle infrastrutture (reti e impianti), anche in funzione dell'abbattimento dei guasti e del tempestivo ripristino, la digitalizzazione dei canali commerciali e il miglioramento di tutti i canali di contatto e comunicazione con i clienti. La "qualità erogata" viene misurata anche in base a **parametri di riferimento definiti dall'Autorità 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 qualità tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) e di **qualità contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato** sono definiti e aggiornati dall'**Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** e, per il settore idrico, anche dalle Autorità locali.

I **principali interventi di regolazione dell'ARERA** intervenuti nel 2020 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.

Oltre a rispettare gli standard qualitativi indicati dalla regolazione, le Società del Gruppo operano secondo **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** fondati su una **logica di miglioramento continuo** (si veda anche *L'identità 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**³¹, mentre per le attività di vendita dell'energia elettrica, gestite da Acea Energia, e per l'ingresso di Acea Innovation nella commercializzazione di servizi a valore aggiunto (smart services) 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



Piano di sostituzione massiva DI MISURATORI DI SECONDA GENERAZIONE: **installati** NEL 2020 **59.275 contatori 2G**



NELL'AMBITO DEL **Piano della Resilienza di Areti** FATTORE CRITICO **"ondate di calore"**:
AMMODERNATI **106 km** DI CAVO MT E RICOSTRUITE **79 cabine secondarie**
FATTORE CRITICO **"allagamento"**:
RICOSTRUITE **12 cabine secondarie**



NEL 2020: **7.247 nodi MT telecontrollati**

³¹ 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.

Areti pianifica ed esegue l'**ammodernamento e l'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, ecc., e **mirano a rendere le infrastrutture sempre più resilienti, con una configurazione di rete adeguata e abilitante per gli scenari futuri.**

Lo **sviluppo integrato delle reti** elettriche è definito nei **Piani Regolatori** delle reti AT, MT e BT, che Areti attua con attività di costruzione (ed anche dismissione o demolizione, e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree), trasformazione, ammodernamento, manutenzione ecc. (si veda la tabella n. 18). Gli inter-

venti realizzati ogni anno sono funzionali a **razionalizzare e potenziare le reti**, ampliando la capacità di trasporto e i margini per ulteriori usi, ad **incrementarne la resilienza** e a **ridurre perdite di rete e cadute di tensione**, migliorando la **continuità del servizio.**

Nel 2020, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza**³², sono stati **ammodernati 106 km di cavo** in media tensione a 20 kV ed eseguite **79 ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza al fattore critico "ondate di calore"**, e **12 ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza al fattore critico "allagamento"**. Per le reti BT, sono stati messi in opera **226 km** nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Inoltre, **è stato esteso il telecontrollo** ad ulteriori **cabine secondarie e recloser**, per un **totale di 7.247 nodi MT telecontrollati al 31.12.2020.**

TABELLA N. 18 – I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2020)

tipo di intervento	linee AT e cabine primarie (CP)
demolizione rete e sostegni	è proseguita anche nel 2020 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 stata ultimata la realizzazione del nuovo tratto della linea aerea 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 4,08 km e composta da 21 sostegni) ed è stata avviata la realizzazione del nuovo tratto della linea in cavo interrato 150 kV Roma Nord – San Basilio (lunga 3,4 km).
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	sono stati eseguiti interventi in 49 cabine primarie.
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	sono stati eseguiti interventi su 126 interruttori AT e mantenuti 809 interruttori MT ; revisionati 33 variatori sotto carico di trasformatori di potenza e sostituiti 72 trasformatori di misura AT.
protezione e misure AT e MT	
sistemi di protezione elettrica	sono stati predisposti, tarati e messi in esercizio 48 nuovi stalli linea MT ; verificati 472 montanti (51 montanti AT e 421 montanti MT) e 44 trasformatori (tra AT/MT e MT/MT).
misure	sono state effettuate misure resistenza di terra su 2.930 cabine secondarie ; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su 56 cabine (15 CP e 41 CS).
linee MT e BT	
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	sono stati messi in opera 242 km di cavo MT a 20 kV (13 km per ampliamento e 229 km per rifacimento), di cui 106 km per incremento resilienza a " ondate di calore ", e 226 km di cavo BT (55 km per ampliamento e 171 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione).
manutenzione ordinaria e straordinaria	sono state eseguite ispezioni eliportate per una estensione della rete MT in aerea pari a 437 km , per attuare interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. necessari alla conservazione e al mantenimento della funzionalità degli impianti.
cabine secondarie (CS) e telecontrollo	
realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS	sono state realizzate/ampliate/ricostruite 1.174 cabine secondarie (124 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 1.050 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), di cui 91 cabine ricostruite per incremento resilienza a " ondate di calore " (79 cabine) e ad " allagamento " (12 cabine).
manutenzione ordinaria e straordinaria su CS	sono stati effettuati 503 interventi di manutenzione straordinaria e 2.524 ispezioni su cabine secondarie
telecontrollo	è stato esteso il telecontrollo a 406 CS e 141 recloser (7.247 nodi MT telecontrollati al 31.12.2020) ed eseguiti 5.990 interventi manutentivi su TLC e recloser.

Nel 2020, Areti ha portato avanti le iniziative definite nel piano degli interventi a protezione delle cabine primarie e secondarie, nell'ambito delle attività volte ad innalzare i **livelli di sicurezza per la protezione dai rischi cyber delle infrastrutture**, ed avviato **le analisi per individuare soluzioni tecnologiche integrate a protezione degli apparati di campo e rilevare l'eventuale vulnerabilità dei protocolli di rete industriali.** Sono stati inoltre implementati i servizi di **Quick SIEM** e **Blue Team** per il monitoraggio dell'infrastruttura di rete e la gestione degli incidenti, assicurando un presidio di sicurezza in vista dell'istituzione del **Security Operation Center (SOC)**. Si veda

anche il capitolo *Istituzioni e Impresa*, per un approfondimento sulle attività di ricerca e innovazione ed i progetti implementati.

A settembre 2020 Areti ha avviato il piano di sostituzione massiva dei contatori di prima generazione (1G) con quelli di seconda (2G), interessando inizialmente il territorio del IX Municipio di Roma e, in progressione, tutto il territorio gestito di Roma e Formello, **per un totale atteso, al 2024, di circa 1,3 milioni di misuratori 2G installati.** Le caratteristiche dei nuovi misuratori offrono ai clienti la disponibilità di dati che **favoriscono una maggiore consapevolezza dei**

³² Il Piano della Resilienza di Areti era stato presentato ad ARERA nel giugno del 2019.

propri consumi e la riduzione delle fatturazioni in stima. Le installazioni di contatori 2G eseguite al 31/12/2020 sono state **59.275**. Il dato complessivo, relativo al numero di **contatori digitali di 1^ e**

2^ generazione in telegestione installati presso le utenze attive in bassa tensione, al **31/12/2020**, è pari a **1.643.188**, corrispondente al 99,72% del totale dei misuratori BT.

L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



La Società **Areti** gestisce, in virtù del *Contratto di servizio*³³ tra Acea SpA e Roma Capitale, gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale**, per **circa 200.700 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km².

La Società esegue le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, 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 sulla illuminazione pubblica e artistica anche verso altri soggetti interessati (ad esempio Enti ecclesiastici, albergatori, ecc.).

TABELLA N. 19 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2020)

punti luce (n.)	200.765
p. luce artistico monumentale (n.)	circa 9.900
lampade (n.)	226.635
rete elettrica MT e BT (km)	8.011

Negli ultimi anni continua la tendenza alla riduzione dei consumi per l'illuminazione pubblica (si veda *Le relazioni con l'ambiente; L'uso di materiali, energia e acqua*) da mettere in relazione, sostanzialmente, al progressivo ammodernamento degli impianti con l'installazione di lampade a tecnologia LED; al 31.12.2020 si è arrivati a **207.870 lampade a LED, pari a circa il 92% del totale parco lampade** (si veda anche il *Bilancio ambientale*).

Inoltre, nel 2020 è stato avviato il **progetto "POLEDRIC"**, per lo sviluppo e l'implementazione di una **soluzione tecnologica innovativa**, finalizzata alla realizzazione di un **"palo intelligente"**, che sarà applicata ai pali della pubblica illuminazione della città di Roma, contribuendo all'evoluzione verso la

"smart city" (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa, L'impegno in ricerca e innovazione*).

Tra i numerosi interventi realizzati nell'anno si ricordano, a titolo esemplificativo, la **nuova illuminazione di alcuni parchi e giardini** situati in zone periferiche e centrali della Capitale, a beneficio e maggiore sicurezza dei cittadini, tra i quali il **Parco don Cadmo Biavati**, il **Parco Salvador Allende** e il **giardino di Piazza Mazzini**, inclusa la fontana e la sede stradale, e tra i progetti funzionali l'ammodernamento e potenziamento del **Lungotevere della Vittoria** e il progetto di **Via di Val Gardena** (si vedano il box di approfondimento).

³³ 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.

INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE IN PARCHI E GIARDINI

La nuova illuminazione del **Parco don Cadmo Biavati**, situato nel quartiere **Centocelle**, è stata finanziata con i fondi del Piano Qualità della Luce 2019. I lavori, eseguiti nel 2020, sono stati completati in trenta giorni e hanno previsto la posa di **oltre 5 km di cavo**, **l'installazione di 90 sostegni** di differenti altezze, da 6 metri fino a 12 metri di altezza fuori terra, e **120 armature**, per una potenza installata complessiva di 8.750 W. La realizzazione di questa illuminazione nell'area del parco, **che ne era completamente priva**, si inserisce in un più ampio intervento di **riqualificazione di spazi urbani e aree verdi** del quadrante di Centocelle per rendere tali luoghi sempre più fruibili per visitatori e residenti.

Il **parco archeologico di Tor Vergata**, denominato **Parco Salvador Allende**, i cui sentieri si estendono per 11 ettari, è stato dotato di un nuovo impianto di illuminazione pubblica costituito da **65 sostegni e armature da giardino** con potenza complessiva di 3.500 W e la posa di oltre 1,5 km di cavo. Con la nuova illuminazione, i cui lavori sono terminati in novembre 2020, si è contribuito a migliorare la percezione di sicurezza dei frequentatori del parco.

Infine, l'impianto di **illuminazione della sede stradale e del giardino interno di Piazza Mazzini**, in una **zona centrale** della Città (quartiere Prati), è stato **rinnovato e potenziato** sostituendo i punti luce esistenti con i nuovi a tecnologia Led ed integrandolo con ulter-

riori sostegni. In particolare, i sostegni storici tipo C40 con armature tipo Roma, dedicati all'illuminazione della sede stradale, sono stati ridistribuiti inserendone 8 nuovi della stessa tipologia; nella parte centrale della piazza, sui sostegni presenti, sono state sostituite 15 armature da 50 W con nuove e più performanti (da 114 W). Nell'area del giardino, l'impianto esistente, composto da 4 sostegni storici tipo Villa Umberto con armatura Led tipo Campidoglio, risultava inadeguato e sono stati pertanto aggiunti 8 nuovi punti luce della stessa tipologia, mentre **la fontana, che era priva di illuminazione, è stata dotata di 28 proiettori subacquei**. La potenza complessiva aggiunta all'impianto è di oltre 3.500 W.

INTERVENTI FUNZIONALI A LUNGOTEVERE DELLA VITTORIA E VIA DI VAL GARDENA

Il progetto di ammodernamento e potenziamento del **Lungotevere della Vittoria** nasce dall'esigenza di dotare di impianti adeguati un tratto di strada **scarsamente illuminato e molto trafficato**. La via è delimitata ad ovest da Piazzale Maresciallo Giardino e a est da Piazza del Fante ed è composta da due carreggiate a doppio senso di marcia con interposta isola di traffico, due marciapiedi, una pista ciclabile e zone di parcheggio con conformazione a spina. Il percorso è inoltre incorniciato da una quinta alta e fitta di al-

beri. L'intervento ha previsto **la sostituzione di 26 corpi illuminanti** con nuovi corpi, più performanti, **la sostituzione di 4 sostegni** con altrettanti "in stile" e **l'inserimento di 20 nuovi punti luce che hanno consentito di raddoppiare la disposizione esistente**: i nuovi pali sono stati infatti disposti in modo contrapposto, con sostegni posizionati su entrambi i lati della strada, raggiungendo lo scopo dell'adeguata illuminazione.

Via di Val Gardena, situata nel quartiere Camilluccia, mette in comunicazione la

Cassia Antica con Via dell'Acqua Traversa, ove è ubicata la caserma della Marina Militare, e la zona del Villaggio dei Cronisti. Pur trattandosi di una strada interna, risulta anch'essa discretamente trafficata. L'intervento ha previsto la realizzazione di un **nuovo impianto di illuminazione pubblica** in sostituzione dell'impianto preesistente; sono stati installati **19 sostegni** di altezza 8 metri fuori terra equipaggiati con armature funzionali con ottica stradale, per una potenza totale di circa 1000 W.

Areti vanta **competenze consolidate nell'illuminazione artistico monumentale** e nel 2020 le attività hanno riguardato il rinnovamento degli impianti già esistenti presso siti di particolare rilievo, tra i quali il **Pantheon**, **Santa Maria in Trastevere**, **il Parco lineare delle Mura Aureliane**, **i Trofei di Mario** (la struttura archeologica monumentale sita nel giardino di Piazza Vittorio Emanuele II) e **l'obelisco di Piazza del Popolo**, contribuendo ad esaltarne la bellezza a beneficio di cittadini e visitatori (si veda, più avanti, il box dedicato). Sono da ricordare anche i numerosi interventi di

illuminazione speciale, con la **proiezione del tricolore nazionale** sulle sedi istituzionali, di alto valore simbolico, per tutto il periodo segnato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, ancora in corso (si veda anche, nel capitolo *Clienti*, il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Ogni anno, Areti svolge **interventi di efficientamento e messa in sicurezza** dei punti luce, nonché di **manutenzione programmata e straordinaria** sugli impianti (si veda la tabella n. 20).



TABELLA N. 20 – PRINCIPALI INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO, MESSA IN SICUREZZA, RIPARAZIONE E MANUTENZIONE (2020)

TIPO DI INTERVENTO	(n.)
interventi di efficientamento energetico/innovazione tecnologica (sostituzioni armature)	922 punti luce sostituiti (non sono incluse le nuove installazioni a LED)
messa in sicurezza	3.305 punti luce messi in sicurezza
verifica corrosione sostegni	33.098 sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
manutenzione lampade/armature LED	8.704 interventi manutentivi
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	2.131 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 dei guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione³⁴. 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**³⁵.

Per le **performance 2020** relative ai **tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti**, per le diverse tipologie di guasto, si riporta in tabella n. 21 la migliore stima disponibile, poiché i dati, al momento della pubblicazione del presente documento, sono in via di consolidamento; tutte le performance risultano inferiori al tempo medio di ripristino ammesso dagli standard contrattuali.

TABELLA N. 21 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2019-2020)

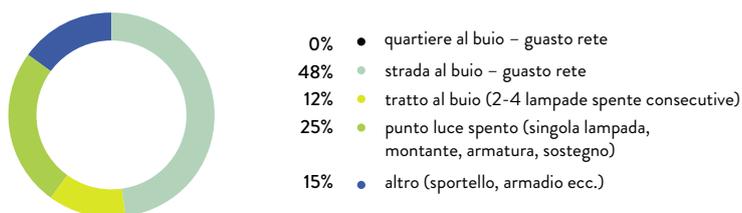
TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO (euro)	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO ^(*)		PRESTAZIONE ACEA	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2019	2020
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	1,9 gg.	1,9 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	8,4 gg.	8,4 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg.	20 gg.	11,9 gg.	8,9 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 tra Comune di Roma – Acea SpA.

I **sistemi di controllo**, come la telegestione, rilevano la situazione di guasto, che **può essere segnalata** anche tramite canali di contatto (call center, app, web, fax o lettera)³⁶. **Nel 2020 sono pervenute 19.278 segnalazioni di guasto**³⁷ ed entro l'anno è stato dato seguito al **96%** di esse. La **distribuzione percentuale del totale segnalazioni pervenute**

per tipologia di guasto è rappresentata nel grafico n. 26. Le voci maggiormente incidenti sono “strada al buio”, in relazione a “guasto di rete” (48%) e “punto luce spento” (25%), con 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. 26 – TIPOLOGIE DI GUASTO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2020)



³⁴ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

³⁵ 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 2020 soggette al computo penali non è disponibile.

³⁶ Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.

³⁷ 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 **9.900 punti luce** dedicati all'illuminazione

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



TRA GLI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICA: IL PANTHEON, SANTA MARIA IN TRASTEVERE, I TROFEI DI MARIO, L'OBELISCO DI PIAZZA DEL POPOLO ED ALTRI SITI DI RILIEVO

Gli interventi di illuminazione artistica, nel 2020, hanno riguardato **siti di straordinario rilievo** e notorietà. Tra questi, il **Pantheon**, per il quale Areti, con il supporto di Roma Capitale, ha rinnovato gli impianti dedicati alla valorizzazione del monumento. Il progetto ha previsto la **sostituzione degli 83 proiettori** dell'impianto realizzato negli anni '90, ormai obsoleti e difficilmente manutenibili, **con 150 apparecchi con tecnologia LED di ultima generazione**. Nonostante il numero degli apparecchi impiegati sia maggiore, **la potenza assorbita passa da circa 10 kW a circa 5 kW**, con un risparmio del 50% di energia elettrica. L'illuminazione in semi-radanza con luce neutra del portico e quella a proiezione del frontone e dell'architrave contribuiscono a ricostruire la quinta urbana. L'interno del pronao è stato invece illuminato con luce calda. Per quanto riguarda la rotonda, la luce uniforme sottolinea la divisione per fasce orizzontali, mentre a questo schema illuminotecnico sul retro si aggiunge l'illuminazione d'accento degli elementi architettonici. L'importante innovazione introdotta è il **sistema di controllo della luce** con protocollo DALI - wifi, che permette di **calibrare l'intensità luminosa di ogni singolo punto luce al momento dell'installazione e di programmare differenti scenari di luce**.

A **Santa Maria in Trastevere** è stato rinnovato l'impianto di illuminazione artistica della

Basilica con **57 nuovi proiettori LED**. Oltre all'introduzione del **sistema di controllo della luce** con il medesimo protocollo già citato per il Pantheon, la novità di questo progetto è consistita nella realizzazione di **un'architettura d'impianto svincolata dai punti luce esistenti nella piazza** (sostegni e mensole). È stato infatti realizzato un palo tecnico dal design essenziale, che contiene tutti i proiettori destinati all'illuminazione della facciata; dal punto di vista illuminotecnico è stata raggiunta un'elevata uniformità sui vari piani prospettici della facciata della Basilica e del campanile, illuminato anche internamente con luce calda. Il nuovo sistema luminoso favorisce un migliore comfort visivo e il conseguimento di un significativo risparmio in termini di potenza nominale impiegata: dai 6,5 kW precedenti ai 2 kW del nuovo impianto.

Nell'ambito degli interventi promossi da Roma Capitale si inserisce anche il Progetto per il **Parco lineare delle Mura Aureliane** nel tratto da Porta Metronia e via Numidia. L'impianto esistente era stato oggetto di vandalismo e ampie porzioni dello stesso risultavano non alimentate. Grazie alla **sostituzione degli incassi esistenti con apparecchi con tecnologia LED e componentistica di alta gamma di ultima generazione** è stata ricostruita la quinta urbana notturna costituita dalle mura, anche in questo caso con il conseguimento di un risparmio energetico su-

periore al 60% (da 9.895 W a 3.703 W). Nel progetto più ampio di **riqualificazione dei giardini di Piazza Vittorio Emanuele II**, Areti ha ripristinato e potenziato gli impianti di illuminazione pubblica esistenti realizzando anche la **nuova luce destinata alla valorizzazione della struttura archeologica monumentale nota come "i Trofei di Mario", della Fontana del Glauco e della nuova Fontana degli Zampilli**. L'impianto dedicato all'illuminazione dei Trofei di Mario è stato ripensato con proiettori LED di ridotte dimensioni, installati in modo da non essere percepiti dai visitatori. L'impianto esistente costituito da 21 proiettori a scarica è stato **sostituito con 32 proiettori LED**, ottenendo un risparmio energetico del 70%.

Infine, è stata effettuata una **manutenzione straordinaria dell'impianto di illuminazione dell'obelisco di Piazza del Popolo**. In particolare i proiettori esistenti con lampade ai vapori di sodio, sono stati **sostituiti con 4 proiettori con tecnologia LED e ottiche di precisione**. La scelta della temperatura di colore di 3000 K e di un'alta resa cromatica (CRI 90) contribuiscono a valorizzare il monumento sottolineando le caratteristiche cromatiche del materiale e facilitando la percezione dei geroglifici. Pur avendo incrementato il numero dei proiettori impiegati si è ottenuto un consistente risparmio energetico (circa il 65%) passando da 1.000 kW a 360 kW.

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 commerciale** (ovvero le tempistiche di esecuzione delle prestazioni tecnico-commerciali richieste dai clienti, quali preventivi, lavori per l'esecuzione delle connessioni, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnica** (continuità dell'erogazione) **del servizio elettrico; li rivede periodicamente** orientando i gestori al costante miglioramento delle performance.

La **qualità commerciale** si articola in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**³⁸, 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. 22, 23 e 24).

Ogni anno **Acea comunica all'ARERA i risultati conseguiti e li invia, allegandoli in bolletta, ai propri clienti.**

I **risultati 2020 di qualità commerciale e tecnica**³⁹ relativi alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica, resi noti in questa sede rappresentano **la miglior stima disponibile**⁴⁰ alla data di redazione del presente documento e potrebbero non coincidere con quelli trasmessi all'ARERA nell'ambito delle rendicontazioni annuali.

Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, si registra un significativo miglioramento dell'indicatore di rispetto della puntualità degli appuntamenti con i clienti, a tutti i livelli di tensione, e un peggioramento nell'esecuzione dei lavori semplici per le connessioni in bassa tensione dei clienti domestici e non domestici, nonché per la disattivazione della fornitura su richiesta dei clienti finali in media tensione. Le altre performance seguono il trend positivo dello scorso anno. Riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/risposte di informazioni, si rileva un peggioramento delle performance rispetto al 2019, riconducibile agli effetti che l'epidemia da Covid-19 ha determinato sull'operatività in campo, con la riduzione o la sospensione di alcune attività, ad esempio la rilevazione dei dati di misura tramite operatore, e il conseguente incremento dei reclami (si veda la tabella n. 22).

Gli indennizzi automatici ai clienti⁴¹, da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base⁴², 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** va evidenziato che nel 2020 **Acea Energia ha completamente allineato la lavorazione dei reclami scritti ai volumi di pervenuto corrente**, riducendo l'insorgenza di volumi "arretrati" a casistiche residue e caratterizzate da risoluzioni di peculiare complessità. Da ciò sono conseguiti l'ulteriore aumento delle percentuali **di rispetto** degli standard stabiliti dall'ARERA, già registrati lo scorso anno, e la compressione dei tempi massimi entro cui eseguire le prestazioni (si veda tabella n. 23), nonché una significativa riduzione del montante degli indennizzi da erogare ai clienti finali.

Con **riferimento** alle performance di Areti relative alla regolazione incentivante della **durata** e del **numero delle interruzioni senza preavviso** per gli **utenti in bassa tensione**, i dati relativi all'esercizio 2020 – riepilogati in tabella n. 24 – indicano che, nell'ambito urbano caratterizzato dal più elevato grado di concentrazione degli utenti (c.d. ambito territoriale ad alta concentrazione), la continuità del servizio è stata garantita con una qualità migliore rispetto allo scorso anno. Si registra un significativo miglioramento dei risultati anche in ambito periferico e rurale, fatta eccezione per il numero medio di interruzioni registrate in media concentrazione.

Oltre agli indicatori appena descritti, il distributore elettrico è tenuto a rispettare specifici livelli di continuità del servizio anche con riferimento agli **utenti in media tensione**, ai quali è previsto il riconoscimento di un indennizzo automatico⁴³ nei casi in cui il numero di interruzioni subite nel corso dell'anno sia superiore ad uno standard definito.

Infine, distintamente per gli **utenti in media e bassa tensione**, nei casi di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell'alimentazione, è previsto un ulteriore rimborso a carico dell'impresa distributrice da versare ad ogni utente disalimentato per più di 8 ore.

³⁸ 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.

³⁹ Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica – Allegato A alla delibera ARERA 646/2015/R/eel e ss.mm.ii.

⁴⁰ Ciò in ragione del disallineamento tra i tempi di consegna dei report all'Autorità e quelli previsti dalla normativa per la pubblicazione del presente documento.

⁴¹ 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 gli indennizzi automatici sono corrisposti dal distributore al richiedente la prestazione entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

⁴² L'importo per l'indennizzo, 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.

⁴³ 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 dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete di Areti, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Devono, inoltre, trasmettere la dichiarazione di adeguatezza dei propri impianti, rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, tale importo viene versato da Areti alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali a titolo di penale.

TABELLA N. 22 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2019-2020) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2019: dati comunicati all'ARERA; 2020: dati stimati)

DISTRIBUZIONE ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – tempo max entro cui eseguire la prestazione	2019		2020	
		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,34	96,95%	8,09	95,38%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,38	85,25%	10,51	73,40%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	15,79	96,94%	13,44	96,15%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,37	96,71%	1,20	97,38%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	0,85	98,50%	1,07	97,38%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,04	99,69%	0,05	99,56%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,18	81,42%	2,80	68,10%
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	2,25	89,87%	2,52	87,54%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	87,37%	n.a.	91,46%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,38	96,66%	8,21	95,51%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	9,61	83,20%	11,47	72,55%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	16,38	94,34%	16,66	94,59%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,29	92,74%	2,12	93,97%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	8,13	94,88%	2,41	95,46%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,12	99,57%	0,08	99,42%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,52	75,68%	2,90	67,04%
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	2,51	89,22%	2,35	86,45%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	89,75%	n.a.	91,61%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	16,59	89,19%	13,38	93,20%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	5,38	100,00%	17,68	90,91%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	19,79	97,62%	18,31	90,63%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,45	70,97%	5,44	77,78%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	8,44	76,00%	12,85	69,70%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,76	85,71%	1,00	82,35%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	84,83%	n.a.	91,50%

TABELLA N. 22 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2019-2020) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2019: dati comunicati all'ARERA; 2020: 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	2019		2020	
				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
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)							
CLIENTI DOMESTICI				PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari			30,76	82,88%	40,03	59,56%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari			52,96	65,01%	67,68	53,43%
CLIENTI NON DOMESTICI				PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari			26,95	82,96%	44,87	56,44%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari			49,98	63,62%	63,03	53,66%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)							
CLIENTI FINALI				PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari			11,21	95,09%	23,98	78,59%
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari			52,05	56,41%	150,08	25,00%

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. 23 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – VENDITA ENERGIA (2019-2020) – (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	
		2019	2020
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA			
PERFORMANCE ACEA ENERGIA			
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	50,0%	50,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	79,0%	90,7%
MERCATO LIBERO			
PERFORMANCE ACEA ENERGIA			
rettifiche di fatturazione	60 gg. solari	40,0%	42,9%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	30 gg. solari	82,6%	88,7%
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	
		2019	2020
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA			
PERFORMANCE ACEA ENERGIA			
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	100,2%	99,6%
MERCATO LIBERO			
PERFORMANCE ACEA ENERGIA			
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,4%	99,3%

(*) 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. Il simbolo “/” è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

TABELLA N. 24 – DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2018-2020) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2018-2019: dati certificati dall'ARERA; 2020: 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	
	2018	2019	2020	2020 vs. 2018	2020 vs. 2019
alta concentrazione	43,61	43,81	42,31	-2,98%	-3,42%
media concentrazione	50,02	60,15	51,97	3,90%	-13,60%
bassa concentrazione	54,44	66,35	47,63	-12,51%	-28,21%

N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI ^(*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			variazioni percentuali	
	2018	2019	2020	2020 vs. 2018	2020 vs. 2019
alta concentrazione	1,99	2,02	1,87	-6,03	-7,43%
media concentrazione	2,19	2,52	2,59	18,26%	2,78
bassa concentrazione	3,01	3,33	3,06	1,66%	-8,11%

(*) 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



115 Case dell'acqua ATTIVE NEI TERRITORI GESTITI DA ACEA ATO 2 E GORI: CIRCA **27,7 milioni di litri d'acqua erogati**, PARI A **554 t di plastica/anno risparmiati** E **968 tonnellate di CO₂** NON EMESSE IN ATMOSFERA



Piani di Sicurezza dell'Acqua – PSA. AVVIATE LE ATTIVITÀ DA **tutte le Società del comparto idrico**



Proteus NB-IoT: **30.000 contatori** IN TELELETTURA INSTALLATI (AL 31.12.2020)

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 **nel Lazio, in Campania e in Toscana** dalle seguenti Società:

- **Acea Ato 2**, nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 comuni, di cui 79 gestiti⁴⁴, pari a circa il 94% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo⁴⁵, con un bacino di abitanti serviti, nel 2020, di oltre 3,7 milioni;
- **Acea Ato 5**, nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86

comuni gestiti⁴⁶ nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa il 95% della popolazione), per circa 468.000 abitanti serviti;

- **Gori**, 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 circa 1,4 milioni di abitanti serviti;
- **Gesesa**, operativa nell'ATO – Calore Irpino (22 comuni gestiti, nell'area di Benevento e provincia), con circa 117.000 abitanti serviti.
- **AdF** – in perimetro di rendicontazione da quest'anno – operativa nell'ATO 6 Ombrone che comprende 55 Comuni (28 della provincia di Grosseto e 27 della provincia di Siena) con popolazione residente di circa 383.000 abitanti.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Inclusa la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

Le cinque Società⁴⁷ in esame rappresentano, cumulativamente, **circa il 71% della popolazione servita in ambito idrico da tutto il Gruppo.**

Il servizio idrico integrato (SII) presidia **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 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** delle 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 terri-**

tori 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, Acea Ato 5 e Gesesa negli ambiti Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, per Gori negli ambiti Qualità, Ambiente e Sicurezza e per AdF negli ambiti Qualità 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 31.12.2020, **Acea Ato 2 ha circa l'85% delle reti tracciate nel sistema GIS; Acea Ato 5 è arrivata a circa 3.800 km di rete idrica digitalizzati al 31.12.2020** ed ha quasi ultimato, nel 2020, i rilievi su altri 1.100 km (22 comuni), nell'ambito del piano quadriennale per il completamento dei rilievi e della mappatura in GIS delle reti di tutti i comuni gestiti. **Gori e Gesesa** hanno georeferenziato le consistenze riportate in tabella n. 25 e proseguono i rilievi e l'aggiornamento dei dati; in particolare, Gesesa ha già georeferenziato i **siti idrici** (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli **impianti di sollevamento fognario e di depurazione**, inclusi i relativi schemi funzionali.

AdF ha concluso nel 2020 il **censimento della rete fognaria** su tutti i territori comunali gestiti, rilevando nell'anno 1.731 km e circa 30.000 pozzetti; ha inoltre avviato un progetto volto ad inserire nel sistema di georeferenziazione i P&I (Piping & Instrumentation Diagram) degli impianti (per 280 nuovi P&I inseriti nel 2020).

TABELLA N. 25 – LE CONSISTENZE DELLE RETI IDRICHE 2020 (dati georeferenziati)

SOCIETÀ	RETE IDROPOTABILE (km)	RETE FOGNARIA (km)
Acea Ato 2	12.764 (723 km di acquedotto, 1.111 km di reti di adduzione, 10.930 km di distribuzione)	5.958 (di cui oltre 4.000 per Roma)
Acea Ato 5	5.884 (1.218 km di rete di adduzione e 4.666 km di rete di distribuzione)	1.619
Gori	5.141 (869 km di rete di adduzione e 4.272 km di rete di distribuzione)	2.625
Gesesa	1.581 (175 km di rete di adduzione e 1.406 km di rete di distribuzione)	509 (tra emissari, collettori principali e secondari)
AdF	8.271 (1.989 km di rete di adduzione e 6.282 km di rete di distribuzione)	1.731 (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 **l'ammodernamento o il potenziamento degli impianti, il telecontrollo delle infrastrutture, il completamento, l'ampliamento o la 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 l'installazione e la sostituzione dei contatori);
- **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; si vedano anche il capitolo *Istituzioni e impresa* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*).

Per una quantificazione dei principali interventi realizzati nell'anno dalle Società e dei controlli analitici su acque potabili e reflue effettuati in autonomia o da Acea Elabori, si veda la tabella n. 26. **Acea Ato 2** ha proseguito le attività finalizzate a rendere **più solido, sicuro e resiliente il sistema di approvvigionamento ed adduzione gestito**, nel rispetto delle portate di Concessione. Infatti, con il supporto della Società Acea Elabori, **Acea Ato 2 ha pianificato due interventi di rilievo strategico.** Si tratta del nuovo tronco superiore dell'**Acquedotto del Peschiera**, del quale è stato ultimato il progetto definitivo ed avviata la fase autorizzativa propedeutica alle operazioni di gara, e del nuovo **Acquedotto Marcio**, del quale, nel 2020 è stato ultimato il progetto di fattibilità tecnico-economica.

⁴⁷ 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, partecipate da Acea e consolidate con il metodo del patrimonio netto, non sono incluse nel perimetro DNF 2020, 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*).

Durante il 2020, 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 idrauliche, riduttori di pressioni, ecc.). In particolare, sono state installate **92 idrovalvole** per l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio delle reti e sono stati **bonificati 136,2 km** di rete idrica. Acea Ato 2 ha avviato 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, ha completato nuovi serbatoi a servizio dei comuni di Guidonia e Ciampino (serbatoio Albuccione – serbatoio Preziosa) ed attivato i degasatori a servizio dei pozzi Peschi e Camporesi nei comuni di Grottaferrata e Ciampino. Inoltre, è stato dato seguito al programma di installazione di apparecchiature di limitazione delle portate sulle utenze rurali al fine di contenere i consumi non prettamente potabili.

TABELLA N. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2020)

INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE

TIPO DI INTERVENTO	
ACEA ATO 2	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	32.630 interventi (33.446 per guasto, 816 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	15.294 interventi (11.626 nuova posa e 3.668 sostituzioni) e 131.684 sostituzioni massive in appalto
ampliamento rete	7,8 km di rete ampliata
bonifica rete	136,2 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	11.875 campioni prelevati e 365.633 determinazioni analitiche eseguite
ACEA ATO 5	
interventi per guasto	11.110 interventi di riparazione
interventi programmati	43 interventi (9 sulla rete di adduzione e 34 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	26.611 interventi (2.911 nuova posa e 23.700 sostituzioni)
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	43,4 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	2.751 campioni prelevati e 116.327 determinazioni analitiche eseguite
GORI	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	16.538 interventi (14.517 per guasto, 2.021 ordini di ricerca perdite)
interventi programmati	12.733 interventi
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	65.461 interventi (11.030 nuova posa e 54.431 sostituzioni)
ampliamento rete	1,23 km di rete ampliata
bonifica rete	49,03 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	4.653 campioni prelevati e 141.288 determinazioni analitiche eseguite
GESESA	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	5.010 interventi (4.649 per guasto e 361 di ricerca perdite)
interventi programmati	24 interventi
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	3.273 interventi (tra nuova posa e sostituzioni)
ampliamento rete	1,0 km di rete ampliata
bonifica rete	5,52 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	448 campioni prelevati e 9.372 determinazioni analitiche eseguite
ADF	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	9.405 interventi (complessivi, tra guasto e ricerca perdite)
interventi programmati	153 interventi
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	41.698 interventi (tra nuova posa e sostituzioni)
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	47 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	3.987 campioni prelevati e 137.268 determinazioni analitiche eseguite
INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE	
TIPO DI INTERVENTO	
ACEA ATO 2	
interventi per guasto su rete	4.931 interventi
interventi programmati	823 interventi
ampliamento rete	10,9 km di rete ampliata
bonifica rete	19,04 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	7.495 campioni prelevati e 124.625 determinazioni analitiche eseguite

TABELLA N. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2020) (segue)

ACEA ATO 5	
interventi per guasto su rete	877 interventi
interventi programmati	10 interventi
ampliamento rete	1,3 km di rete ampliata
bonifica rete	3,8 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	3.155 campioni prelevati e 43.812 determinazioni analitiche eseguite
GORI	
interventi per guasto su rete	489 interventi
interventi programmati	6.431 interventi
ampliamento rete	5,64 km di rete ampliata
bonifica rete	6,94 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	1.192 campioni prelevati e 25.499 determinazioni analitiche eseguite
GESESA	
interventi per guasto su rete	232 interventi
interventi programmati	8 interventi
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	0,1 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	410 campioni prelevati e 5.736 determinazioni analitiche eseguite
ADF	
interventi per guasto su rete	654 interventi
interventi programmati	73 interventi
ampliamento rete	0 km di rete ampliata
bonifica rete	4,85 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	7.326 campioni prelevati e 52.488 determinazioni analitiche eseguite

In **Acea Ato 2**, gli acquedotti e la rete di adduzione sono dotati di sistemi di **telecontrollo** che consentono di reperire dati sulle infrastrutture di tipo quantitativo e qualitativo. I dati che il **sistema centrale acquisisce dai misuratori e dai sensori collegati agli apparati di campo**, infatti, forniscono informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete, quali l'assetto degli impianti, lo stato delle pompe e delle valvole, le misure idrauliche, chimiche, fisiche ed energetiche, ed alla sua conduzione, dando evidenza ad eventuali allarmi ed offrendo la possibilità di effettuare manovre da remoto, come l'accensione o lo spegnimento delle pompe, l'apertura, la chiusura o la regolazione delle valvole. In considerazione della sua complessità e strategicità, **la rete di distribuzione di Roma è alimentata da centri idrici, nei quali il telecontrollo è stato implementato in modo particolarmente esteso e capillare**, installando un numero elevato di sensori e misure di portata e/o pressione e/o livello e/o qualità. Grazie alla progressiva implementazione del sistema di telecontrollo, i **centri idrici ed i punti della rete di distribuzione parzialmente o totalmente telecontrollati**, nel 2020, sono in totale **1.230**, che includono anche **297 impianti** (comprese le Case dell'acqua), dotati di misure di qualità in telecontrollo, e **768 punti di rete** (comprese 117 idrovalvole). Per il **sistema fognario depurativo** è in fase avanzata il progressivo telecontrollo dell'intero comparto, operato **attraverso interventi sinergici sia sui sistemi centrali che sugli impianti** (depuratori grandi e piccoli e sollevamenti fognari): **i depuratori principali sono già telecontrollati tramite sale locali** e sono in itinere ulteriori interventi di rinnovamento tecnologico e collegamento alla sala centrale; continua altresì la messa in telecontrollo dei sollevamenti fognari. 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

state 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). Al 31.12.2020, **gli impianti in cui è installato un sistema di telecontrollo sono 322** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 16 dei quali dotati anche di **controllo qualità acque**) e **111 punti di rete** (con monitoraggio in continuo di pressione o portata). **Gli impianti gestiti da Gori**, afferenti ai sistemi idropotabile, fognario e di depurazione, **sono tutti provvisti di sistemi di telecontrollo**; si tratta complessivamente, al 31.12.2020, di **536 impianti**, di cui 340 siti idrici, 186 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 di elettropompe e valvole, con intervento umano richiesto solo in casi di emergenza. Sono state installate e telecontrollate **valvole di regolazione della portata in uscita da tutti i maggiori serbatoi**, per poter attuare regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata **in base a diversi scenari connessi a situazioni di crisi idrica**. Inoltre, **è proseguito nel 2020** un progetto basato sull'utilizzo di **tecnologie IoT**, con l'obiettivo di monitorare parametri essenziali della rete (pressioni e portate) **in punti in cui l'energia elettrica è assente**, per il telecontrollo di nodi delle reti idrica e fognaria che porterà un miglioramento della qualità del servizio e l'efficientamento delle pressioni di rete e della ricerca perdite, per cui sono state installate 95 periferiche IoT sulle reti idriche e fognarie.

Gesesa ha in programma **l'installazione progressiva del sistema di telecontrollo nei siti idrici gestiti**. Nel 2020 ha aggiornato e ripro-

grammato i PLC (Programmable Logic Controller) delle stazioni di sollevamento fognario esistenti ed ha avviato l'implementazione del telecontrollo su 4 stazioni; l'attività proseguirà anche nel 2021.

AdF ha proseguito nel corso del 2020 l'implementazione del sistema di telecontrollo sui propri impianti, **estendendo il sistema ad altri 52 siti**. La Società si è posta l'obiettivo di migliorare il monitoraggio delle reti (misure di portata di distretto e valvole di regolazione) e dei serbatoi minori, nell'ottica della **riduzione dei disservizi** e del controllo di impianto. AdF ha inoltre predisposto strumenti automatici per facilitare la manutenzione predittiva sui sistemi di pompaggio dei sollevamenti fognari, l'analisi di frequenza degli allarmi, lo stato dei misuratori di processo prioritari ai fini gestionali e di bilancio. Ha infine avviato progetti dedicati ad **implementare modalità di regolazione automatica della rete**, in funzione delle condizioni di pressione, e **test sul territorio di sensoristica innovativa** di pressione e portata autoalimentata a batteria con tecnologia NB-IoT e della relativa piattaforma di gestione ed analisi misure.

La **gestione sostenibile dell'acqua** si realizza anche attraverso il **contenimento delle perdite** sulle reti di distribuzione. Su questo aspetto, **tutte le Società del Gruppo pongono massimo impegno**, anche grazie alla costituzione di **Strutture organizzative dedicate alla tutela della risorsa e al contenimento delle perdite**. L'Unità Tutela della risorsa idrica, di Acea Ato 2, ad esempio, ha, tra le sue responsabilità, anche *“la promozione dell'uso sostenibile della risorsa idrica attraverso la protezione delle fonti ed il conseguimento degli obiettivi di riduzione delle perdite idriche; l'individuazione delle aree di salvaguardia delle fonti idriche, lo sviluppo di modelli matematici per la previsione della disponibilità idrica e il monitoraggio quantitativo delle fonti”*. Le Società effettuano interventi di distrettualizzazione, ispezione e bonifica delle reti, installazione di valvole automatiche ed altri strumenti per il controllo delle pressioni, così come verifica e taratura dei misuratori, identificazione di consumi anomali ed anche iniziative di contrasto ad allacci abusivi e agli usi impropri della risorsa. Le attività specifiche, intraprese nel 2020 da ciascuna Società sono illustrate nel paragrafo dedicato (*Perdite idriche*) del capitolo *Area Idrica* nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*, al quale si rinvia.

GESTIONE DELLE UTENZE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Le Società hanno proseguito nel 2020 le **attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti** (si vedano i dati riportati in tabella n. 26). **Acea Ato 2**, nell'ambito delle attività di **sostituzione massiva dei contatori**, ha portato avanti il **progetto pilota in ambito IoT, “Sviluppo Telelettura Contatori Idrici”**, svolto in collaborazione con Areti, che ha condotto allo sviluppo e al collaudo di 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 fatturazione; il modulo radio è dotato di una batteria integrata e di una SIM card con connettività GPRS o NB-IoT non amovibile. Nel 2020 sono stati installati e **messi in esercizio circa 13.000 Proteus NB-IoT** su altrettante utenze idriche e nasoni di Roma 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. Al 31.12.2020, Acea Ato 2 è arrivata a circa **30.000 contatori in modalità telelettura installati**. AdF ha implementato in maniera massiva la telelettura dei contatori sul territorio attraverso lettura drive-by e walk-by, **installando oltre 41.000 contatori nel 2020, per una copertura di circa il 35% dell'intero parco contatori**. Questo ha permesso di aumentare la frequenza di lettura ed allo stesso tempo di facilitare la raccolta del dato, riducendo al massimo le interazioni con gli utenti per i rischi correlati alla pandemia da Covid-19. AdF sta testando anche altri sistemi di raccolta letture e dati, attraverso l'utilizzo di concentratori, sia in versione autoalimentata a batteria sia con alimentazione da rete elettrica.

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. 27 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. 27 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2018-2020)

TIPOLOGIA DI INTERRUZIONI	2018	2019	2020
ACEA ATO 2 ^(*)			
interruzioni urgenti (n.)	1.721	1.304	1.359
interruzioni programmate (n.)	269	204	212
interruzioni totali (n.) ^(**)	1.990	1.508	1.571
sospensioni con durata > 24h (n.)	199	170	178
ACEA ATO 5 ^(*)			
interruzioni urgenti (n.)	552	428	532
interruzioni programmate (n.)	149	338	568
interruzioni totali (n.) ^(**)	701	766	1.100
sospensioni con durata > 24h (n.)	2	0	0
GORI ^(*)			
interruzioni urgenti (n.)	5.431	1.755	3.340
interruzioni programmate (n.)	91	218	105
interruzioni totali (n.) ^(**)	5.522	1.973	3.445
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0

TABELLA N. 27 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2018-2020) (segue)

GESESA (*)

interruzioni urgenti (n.)	106	107	90
interruzioni programmate (n.)	30	31	57
interruzioni totali (n.) (**)	136	138	147
sospensioni con durata > 24h (n.)	18	3	1

ADF (*)

interruzioni urgenti (n.)	3.814	1.978	2.535
interruzioni programmate (n.)	51	179	693
interruzioni totali (n.) (**)	3.865	2.157	3.228
sospensioni con durata > 24h (n.)	237	175	178

(*) I dati 2018 e 2019 di Acea Ato 2 e di Gori sono stati consolidati. I dati 2020 di Acea Ato 2, Gori, AdF e Gesesa sono ancora in corso di consolidamento. Eventuali rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

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

L'ACQUA DISTRIBUITA E RESTITUITA ALL'AMBIENTE

La qualità dell'acqua potabile distribuita tutela principalmente aspetti legati alla salute e alla sicurezza e costituisce pertanto un elemento fondamentale del servizio. Il medesimo approccio, tuttavia, vale anche per la risorsa restituita ai corpi idrici ricettori in relazione alla salvaguardia degli ecosistemi. Pertanto, tutte le Società effettuano attività di controllo sulle acque potabili e reflue tramite attività di analisi, svolte in autonomia, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elaberi (si veda tabella n. 26).

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 (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

Tutte le Società delle Operations Idrico hanno avviato le attività propedeutiche o cominciate ad implementare i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plans (WSP), volti a prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile; le attività di riferimento, svolte nel 2020, sono illustrate nel paragrafo dedicato (*I Piani di Sicurezza dell'Acqua – PSA*) del capitolo *Area Idrica* nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*, al quale si rinvia.

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. Nel 2020, Acea Ato 2 ha realizzato nuovi impianti di potabilizzazione, o ha riqualificato/ampliato gli esistenti, presso i comuni di Marino, Grottaferrata, Castel Gandolfo, Tolfa, Ariccia, Velletri, Rignano Flaminio, Fiano Romano, Civitavecchia, Pomezia. Sono stati altresì messi in esercizio impianti e serbatoi che hanno permesso di aumentare la miscelazione a garanzia della resilienza dei sistemi idrici di distribuzione.

Per assicurare un monitoraggio efficace e proattivo della qualità dell'acqua prelevata e distribuita, nel 2020 AdF ha elaborato una pianificazione per l'installazione, entro il 2022, della strumentazione di misura online per il monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento (si veda il box di approfondimento). La Società ha inoltre attuato un importante intervento sul dissalatore di Isola del Giglio finalizzato a innovare il livello tecnologico dell'impianto, garantire la continuità operativa e ottimizzare la produzione da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo. Il processo applicato consiste nell'osmosi inversa realizzata con sistema a "doppio passo", generalmente applicato nella produzione di acqua ultra-pura. Infine, AdF ha proseguito nel 2020 le attività di controllo sistematizzato circa la presenza nelle acque di arsenico, cromo esavalente e tallio, quest'ultimo non previsto dalla normativa vigente ed inserito a seguito di un fenomeno di contaminazione avvenuto in Toscana, nel Comune di Lucca.

MONITORAGGIO ONLINE DELLA QUALITÀ DELLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO IN ADF

La qualità delle fonti di approvvigionamento può subire variazioni più o meno improvvise che talvolta potrebbero non essere intercettate con tempestività dalle analisi di laboratorio, mentre sono rilevate in modo efficace tramite l'installazione di sistemi di misura online. Questa modalità di rilevazione di "parametri-indicatori" non costituisce un'alternativa alle analisi di laboratorio, che forniscono risultati esatti e certificati, bensì un sistema complementare.

L'installazione di sistemi di misura online e

l'acquisizione al telecontrollo permette un monitoraggio continuo della qualità dell'acqua e consente di attivare sistemi di Early Warning, previsti nei nuovi indirizzi in materia di sicurezza della qualità dell'acqua potabile indicati dalla recente Direttiva EU 2020/2184.

La pianificazione elaborata da AdF è basata sull'incidenza quantitativa della risorsa prelevata da ogni fonte di approvvigionamento, sulla significatività qualitativa dei parametri monitorati, sul bacino qualitativo di afferenza delle fonti e sulle caratteristiche peculiari di

ogni singola applicazione. Con l'attuazione, prevista entro la fine del 2022, sarà possibile controllare fino a circa il 75% della risorsa prelevata dall'ambiente, lasciando il restante 25% ad una valutazione "caso per caso".

La pianificazione comprende il monitoraggio avanzato del parametro arsenico in concentrazione "traccia" nelle acque della sorgente Galleria Alta di Santa Fiora, attuato attraverso un analizzatore online di elevato livello tecnologico, attivato in sperimentazione nel corso del 2020.

Gori fornisce alle proprie utenze acqua di qualità, captata da pozzi di elevata profondità. Le caratteristiche qualitative delle acque distribuite sono verificate dal laboratorio interno “Francesco Scognamiglio”, situato in Pomigliano d’Arco, che utilizza strumentazione di ultima generazione. Nel 2020 il laboratorio ha **ottimizzato il processo analitico per la determinazione dei metalli**, utilizzando una sola apparecchiatura (spettrometro di massa a plasma accoppiato induttivamente, ICP-MS), anziché le tre prima necessarie, in grado di effettuare le determinazioni di tutti i metalli indicati dalla normativa vigente sulle acque destinate al consumo umano. L’ottimizzazione ha consentito altresì di ridurre i tempi di esecuzione delle analisi e, soprattutto, di diminuire i consumabili da laboratorio, i reagenti, la quantità di gas tecnico e i consumi di energia elettrica.

Nel 2020, **Gesesa** ha continuato a mantenere in esercizio un **piano di controllo straordinario** per l’osservazione del parametro tetracloroetilene in falda sui pozzi (Campo Mazzoni e Pezzapiana) che servono la città di Benevento; i valori riscontrati sono risultati al di sotto dei valori limite imposti dalla normativa relativa alla potabilità della risorsa idrica. La Società, inoltre, **partecipa al tavolo tecnico**, insieme con l’Ente Idrico Campano, le Istituzioni locali, provinciali e regionali, e Arpac ed ASL, **dedicato al monitoraggio e alla caratterizzazione della falda oggetto di interesse**.

Nel 2020 sono state attive **115 Case dell’acqua (95 di Acea Ato 2, 29 installate presso Municipi romani e 66 in provincia di Roma, e 20 di Gori)**, erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti, gratuitamente nelle zone

di operatività di Acea Ato 2 e a costi minimi in quelle di Gori. L’acqua distribuita è la medesima degli acquedotti e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori dell’acqua hanno **una portata pari a 180 l/h**, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell’acqua è dotata di un **apparecchio di monitoraggio** integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2 ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché di schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. **L’iniziativa continua ad avere un riscontro elevato: nell’arco del 2020, le “Case” hanno erogato complessivamente 27.682.000 litri di acqua** (di cui 23.382.000 dalle Case dell’acqua di Acea Ato 2), con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 57%. Oltre ai **benefici di tipo sociale**, si possono sottolineare anche **quelli di tipo ambientale: i litri erogati sono infatti equivalenti a circa 554 tonnellate di plastica risparmiate nell’anno, il 6,7% in più rispetto al dato 2019 (pari a circa 18,5 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e a circa 968 tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera (il 3,9% in più)**, per mancata produzione di bottiglie⁴⁸ e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO₂ addizionata per ottenere acqua frizzante.

Acea Ato 2 ha anche la responsabilità della parte idrica sino al “punto di fornitura” per le **fontanelle che erogano acqua potabile** presenti nel territorio di Roma (i c.d. “nasoni”). Nel 2020 Acea ha lanciato l’**app Waidy**, che consente di identificare i punti di erogazione dell’acqua dislocati in città (si veda, nel capitolo *Clienti*, il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

LA QUALITÀ PERCEPITA DELL’ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2020

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 2019 e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,7/10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 6,7/10** (6,9 nel 2019). **Il 46% degli intervistati nella Capitale, inoltre, dichiara di bere abitualmente l’acqua che arriva in casa**, mentre il **28% afferma di non berne mai** (erano, rispettivamente, il 50% e il 31% nel 2019); tali percentuali, **in provincia, risultano pari al 16%** per coloro che **bevono con regolarità l’acqua del rubinetto** (in linea con il dato del 2019) ed al **50%** per chi non ne beve (45% nelle precedenti rilevazioni). Tra le **ragioni addotte da chi non beve mai l’acqua di casa, nella Capitale**, è ancora prevalente, nel **48%** dei casi, **l’abitudine a bere l’acqua minerale**; la stessa motivazione viene addotta anche in provincia, nel **47% dei casi**.

Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull’acqua potabile nel 2020 si attesta a **6/10** (era a 6,1/10 nel 2019). Resta contenuta, e in lieve diminuzione, **la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l’acqua del rubinetto, il 21%** (era al 24% nel 2019), ed ancora elevata la percentuale di chi dichiara di **non berne mai, il 59%** (in lieve aumento rispetto al 2019). Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono “non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)”, per il **34%**, e, per un altro **32%**, **l’abitudine a bere l’acqua minerale**.

Nell’Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull’acqua da bere espresso nel 2020 dai clienti di **Gori è 6,1/10** (in lieve aumento rispetto al 5,9/10 rilevato nel 2019). In leggera diminuzione gli **intervistati che dichiarano di bere abitualmente l’acqua del rubinetto, dal 25% del 2019 al 23% del 2020**, e in lieve aumento la percentuale di coloro che dichiarano di **non berne mai, dal 52% del 2019 al 53% del 2020**. La ragione principale, citata da chi non predilige l’acqua del rubinet-

to, è “non va bene per la mia salute”, dal 30% nel 2020 (era il 32% nel 2019).

Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e provincia, il giudizio globale espresso sulla qualità dell’acqua da bere è **6,6/10** (stesso valore del 2019); **in leggero aumento** la percentuale di clienti che **afferma di bere con regolarità l’acqua del rubinetto pari al 13% nel 2020**, (era l’11% nel 2019) e in decrescita, arrivando al **56%**, la percentuale di coloro che dichiarano di non berne mai (era il 64% nel 2019); anche in questo territorio il motivo prevalente è “non va bene per la mia salute”, per il **34%** degli intervistati. Per i clienti di **AdF**, Società operativa nelle province di Grosseto e Siena ed entrata nel perimetro di rendicontazione nel 2020, il giudizio globale espresso sull’acqua potabile è di **7/10** (era a 6,9/10 nel 2019). La percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l’acqua del rubinetto è pari al 35%** e quella di chi dichiara di **non berne mai è del 45%**. Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono “non mi piace il suo sapore”, per il **34%**, e l’abitudine a bere l’acqua minerale, per il **33%**.

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 compren-

dono gli **impianti di depurazione, le reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. **Acea Ato 2** gestisce 645 impianti di sollevamento fognari, 164 impianti di depurazione e circa

⁴⁸ Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

6.852 km di reti fognarie (di cui circa 6.000 km mappati su GIS). La Società ha avviato un importante **progetto di centralizzazione dei depuratori** (si veda il box di approfondimento nel capitolo *Area Idrica* della sezione *Le relazioni con l'ambiente*).

La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2** dispone di **tecnologia all'avanguardia e monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua** dei corpi idrici: nel 2020 sono stati eseguiti **321 campioni in 27 punti di prelievo** sui fiumi Tevere e Aniene e sul lago di Bracciano.

Acea Ato 2, nel comune di Roma, gestisce anche gli impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete di innaffiamento e la rete idrica non potabile **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).

Per la rete idrica d'innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, attualmente alimentata dall'impianto di Grottarossa, prospetticamente saranno utilizzate le acque in uscita dall'impianto di depurazione CoBis, circa 250 l/s, opportunamente trattate per renderle idonee al riuso.

Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Acea Ato 5** comprendono, al 31.12.2020, **225 impianti di sollevamento fognari, 131 impianti di depurazione e circa 1.775 km di reti dedicate** (di cui circa 1.600 georeferenziati). **Gori** gestisce **2.625 km di rete** a servizio del sistema di depurazione e fognatura e **10 impianti di depurazione**, alcuni a servizio di singoli comuni ed altri a servizio di comprensori intercomunali dell'agro Sarnese-Vesuviano. Le acque reflue in ingresso e in uscita dagli impianti sono costantemente monitorate, per contenere l'impatto ambientale; a supporto di tale attività, vengono monitorate le acque reflue, assimilabili e non a quelle domestiche, provenienti dalle industrie del territorio che scaricano in rete fognaria o in corpi idrici superficiali nell'area gestita. Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura **gestite da AdF**, comprendono, al 31.12.2020, **288 impianti di sollevamento fognari, 148 impianti di depurazione e oltre 1.731 km di reti fognarie**. Nell'ATO in cui opera **Gesesa**, le infrastrutture gestite dalla Società includono **19 impianti di sollevamento fognari, 32 impianti di depurazione e 509 km di reti dedicate**. Per la città di Benevento è in corso la progettazione, da parte del Comune di Benevento, di un impianto di depurazione centralizzato, inclusi gli emissari di collegamento. **Nel 2020, Gesesa ha terminato i lavori di revamping di due impianti** (a servizio dei comuni di Castelpagano e Morcone) ad ha pianificato il revamping di altri depuratori.

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**⁴⁹. 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. Con la delibera 235/2020 del 23 giugno 2020, **l'ARERA ha adottato una "Regolazione d'urgenza"** declinandola su diverse tematiche, al fine di **mitigare**, con l'introduzione di alcuni **elementi di flessibilità, gli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del SII e sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni**. In tal senso, per quanto concerne la qualità contrattuale, **per il primo biennio di applicazione del meccanismo di valutazione delle performance**, si assume come perseguito l'obiettivo del 2020 (ai fini della determinazione della classe di appartenenza e del relativo obiettivo per l'annualità 2021) e vengono valutati cumulativamente gli obiettivi di qualità del biennio 2020-2021. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali o di penalizzazione nel 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente **al termine del 2021**.

Ancora per il 2020, 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**. 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 gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente. La Segreteria Tecnica effettua le opportune verifiche e procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento⁵⁰.

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 2020 di Acea Ato 2** (si veda tabella n. 28), sebbene ancora non consolidate e da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni, mostrano **una compliance media superiore al 90%**; in particolare, si evidenziano ottimi risultati per le seguenti prestazioni: vulture, risposte a reclami/richieste, risposta alla chiamata di pronto intervento, fascia di puntualità per appuntamenti, preventivazione ed esecuzione allacci idrici con lavoro semplice, preventivazione allacci fognari con sopralluogo.

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. 29). Le stime delle performance⁵¹ 2020 di **Acea Ato 5** presen-

⁴⁹ 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 RQSI (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato).

⁵⁰ Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macroambiti.

⁵¹ I tempi di consegna dei dati all'Autorità sono successivi a quelli di pubblicazione del presente documento. In questa sede vengono pertanto presentate le migliori stime disponibili al momento della pubblicazione per tutte le Società, da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni; i dati consolidati vengono pubblicati nel ciclo di rendicontazione successivo.

tano, in alcuni casi, miglioramenti rispetto alle performance 2019 consuntivate, quali l'esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, le risposte alle richieste scritte di informazione, l'esecuzione delle volture e l'esecuzione dell'allaccio fognario complesso e dei lavori complessi; per altri indicatori la percentuale relativa al grado di rispetto si contrae, ad esempio per preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo, riattivazione e disattivazione della fornitura. Per **Gori**, le stime delle performance di qualità contrattuale 2020 (si veda tabella n. 30) evidenziano miglioramenti rispetto all'anno precedente, in particolare per le prestazioni relative all'esecuzione di lavori semplici, all'esecuzione dell'allaccio complesso, sia idrico che fognario, e alla risposta ai reclami e alle richieste scritte di informazioni; la maggior parte delle restanti percentuali di rispetto resta elevata, ad eccezione di quella relativa alla prestazione esecuzione di lavori complessi, che si contrae. Anche riguardo a **Gesesa**, le stime delle performance 2020 (si veda tabella n. 31) indicano miglioramenti, ad esempio per l'esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, i preventivi per lavori con sopralluogo, l'esecuzione di lavori semplici, le risposte ai reclami e alle richieste scritte di informazioni e l'esecuzione di lavori complessi, mentre per altre prestazioni diminuiscono le percentuali di rispetto, ad esempio per

l'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento e l'attivazione della fornitura. **AdF**, per **alcune prestazioni** previste dalla Carta dei Servizi, **persegue standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità** (si veda tabella n. 32). La stima delle performance 2020 di AdF, con eccezione delle prestazioni relative all'esecuzione dei lavori semplici ed esecuzione dell'allaccio fognario complesso che presentano percentuali di rispetto in diminuzione rispetto al 2019, registrano tutte percentuali di rispetto molto elevate.

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 prestazione⁵². (si veda 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**⁵³, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e AdF li diffondono, anche online, e tutte pubblicano **le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita** nel sito web.

TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni				grado di rispetto	
			tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto	
			PERFORMANCE ACEA ATO 2		PERFORMANCE ACEA ATO 2		PERFORMANCE ACEA ATO 2	
						2019	2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	7	95,4%	5,7	98,0%		
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	3,5	100,0%		
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	5,3	95,8%	6,7	95,9%		
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/		
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	4,7	90,4%	5,8	88,0%		
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	1,8	95,7%	2,3	95,6%		
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3	100,0%	2	100,0%		
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,7	94,2%	0,7	92,6%		
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,6	95,8%	3,1	95,7%		
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,1	99,9%	0,2	99,6%		
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	8,2	93,0%	4,9	98,7%		
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,6	100,0%	13,4	77,8%		
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	1,2	99,0%	0,7	99,0%		
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,1	97,4%	6,2	99,5%		
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	9,4	98,1%	5,6	99,8%		
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	5,2	100,0%	6,3	100,0%		

⁵² 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.

⁵³ Vigge 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. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

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

NB I dati 2020 sono in fase di consolidamento e ancora non sono stati comunicati alla STO e rendicontati ad ARERA. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, 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 (2019-2020) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS)	PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	
			grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni
			2019		2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	9,9	81,5%	10,8	72,5%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	10,3	94,5%	18,3	94,5%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		5,2	93,9%	3,1	100,0%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		31	66,7%	-	-
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		9,5	56,2%	11,2	55,5%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		2,6	94,1%	5,2	73,3%
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.	1,0	99,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	4,3	86,9%	6,7	77,4%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,6	98,9%	0,4	99,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		6,7	81,5%	10,2	80,0%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		140	50,0%	-	-

TABELLA N. 29 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)

fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		2,6	99,3%	1,5	99,7%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,6	96,7%	13,0	94,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	13,6	92,5%	11,4	97,0%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav		15,5	97,8%	9,0	95,0%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
			2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	8,1	93,5%	9,4	91,3%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	13,7	45,5%	11,0	75,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		15,5	93,3%	11,9	95,6%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.		5,5	84,2%	5,8	76,3%
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	53,2	90,0%	61,1	89,9%
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	16,3	76,5%	18,3	74,5%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi		53,1	98,0%	83,0	85,8%

(*) In questo caso non sono state rilevate prestazioni oggetto di delibera.

(**) Nel 2019 lo standard non è applicabile, poiché la Società non prevedeva la "riattivazione" bensì la rescissione e l'effettuazione di un nuovo contratto. A partire dal 2020 invece ci si è adeguati alla delibera Remsi.

NB 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 (2019-2020) – GORI – (parametri ARERA e performance di Gori – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GORI

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto	
		PERFORMANCE GORI			
		2019		2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	6,7	99,5%	12,1	96,2%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	7,6	98,0%	14,9	95,9%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	17,5	77,0%	24,5	77,8%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	44,0	66,7%	-	-
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	6,3	84,3%	21,3	84,4%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	2,8	93,7%	2,7	92,9%
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	99,5%	0,7	95,4%

TABELLA N. 30 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GORI – (parametri ARERA e performance di Gori – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)

disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,3	92,2%	4,9	92,8%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,4	98,3%	0,8	97,5%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	6,0	99,7%	8,6	97,4%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	39,3	66,7%	11,5	74,4%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,7	99,0%	1,6	98,9%
risposta a reclami	30 gg. lav.	16,7	89,8%	11,7	91,5%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	8,5	96,3%	4,3	99,6%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	18,0	100,0%	17,0	100,0%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		PERFORMANCE GORI			
		2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	27,5	75,2%	34,11	76,5%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	39,5	57,7%	33,48	74,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	29,0	70,1%	49,69	59,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	4,3	92,7%	5,4	83,0%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,7	94,3%	1,44	96,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	9,1	97,7%	5,9	97,5%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	67,5	92,4%	65,0	91,6%

NB 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. 31 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GESESA – (parametri ARERA e performance di Gesesa – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	PERFORMANCE GESESA	
				tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	7,2	97,0%	4,2	98,8%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	16,1	58,4%	10,9	85,2%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/		
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	19,1	44,4%	70,6	34,8%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,4	97,8%	2,5	97,7%
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	0,6	97,3%	2,2	60,0%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	2,3	94,1%	2,7	98,7%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,6	99,1%	0,6	98,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	16,2	77,6%	9,1	97,0%

TABELLA N. 31 – PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – GESESA – (parametri ARERA e performance di Gesesa – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)

esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	18,3	64,0%	1,8	100,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	96	92,4%	108	97,4%
risposta a reclami	30 gg. lav.	26,6	75,8%	11,2	99,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25,2	94,4%	10,4	99,5%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	/	/	16,2	100,0%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		PERFORMANCE GESESA			
		2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	19,82	81,5%	28,4	84,3%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	12,81	92,5%	3,04	96,4%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	2,06	98,9%	2,5	98,9%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	-	75,0%	16,5	51,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	16,8	99,4%	11,2	99,6%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	85,4%	85	82,5%

NB 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. 32 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ADF – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ADF

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO AdF (da CdS)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			2019		2020	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.		4,2	98,8%	n.d.	96,8%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.		4,8	99,5%	n.d.	95,8%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		5,4	100,0%	5,9	95,8%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		4,2	93,7%	5,3	94,1%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,8	98,2%	2,5	97,6%
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		0,3	99,8%	n.d.	97,6%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,5	97,3%	n.d.	99,1%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,5	99,6%	0,1	99,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		4,5	99,5%	n.d.	98,0%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		6,1	90,9%	8,3	83,3%

TABELLA N. 32 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2019-2020) – ADF – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di AdF – i dati 2019 sono consolidati, i dati 2020 sono stimati) (segue)

fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		1,3	99,3%	1	99,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	25 gg. lav.	15,1	98,8%	13,3	98,7%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25 gg. lav.	17,0	99,3%	13,7	99,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav		15,9	100,0%	13,3	100,0%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ						
			PERFORMANCE ADF			
			2019		2020	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		13,5	90,9%	14,2	94,2%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		10,9	100,0%	21,7	81,0%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.		18	90,4%	15,5	93,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.		2,6	99,5%	3	99,8%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore		1,7	93,8%	6	95,1%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta		16,5	100,0%	15,8	100,0%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi		45	97,2%	50	95,2%

LE TARIFFE

A seguito della crisi socio-sanitaria causata dal Covid-19, in attuazione di quanto stabilito dall'ARERA, **Acea Energia** ha bloccato per il periodo della massima emergenza le procedure di sospensione per morosità delle forniture di energia elettrica e gas ed ha, altresì, **volontariamente, assunto misure straordinarie** nei confronti dei propri clienti sull'intero territorio nazionale relativamente ai pagamenti: sono state **bloccate tutte le azioni di recupero credito e sono state introdotte logiche di rateizzo eccezionali**. Anche per quanto riguarda il servizio idrico, le Società del Gruppo hanno provveduto alla **sospensione**, fin da prima delle disposizioni dell'ARERA, delle attività di recupero del credito, in particolare **dei distacchi del servizio**, nonché l'opportunità, per le utenze in difficoltà economica, di richiedere **il differimento dei termini di pagamento o la rateizzazione** di bollette scadute o in scadenza.

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 approvvigionati 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** della fornitura di elettricità sono formati da **quattro voci di spesa**: materia **energia** (approvvigionamento e commercializzazione al dettaglio), **trasporto e gestione contatore** (costi per le attività di consegna ai clienti e lettura dei consumi), **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).

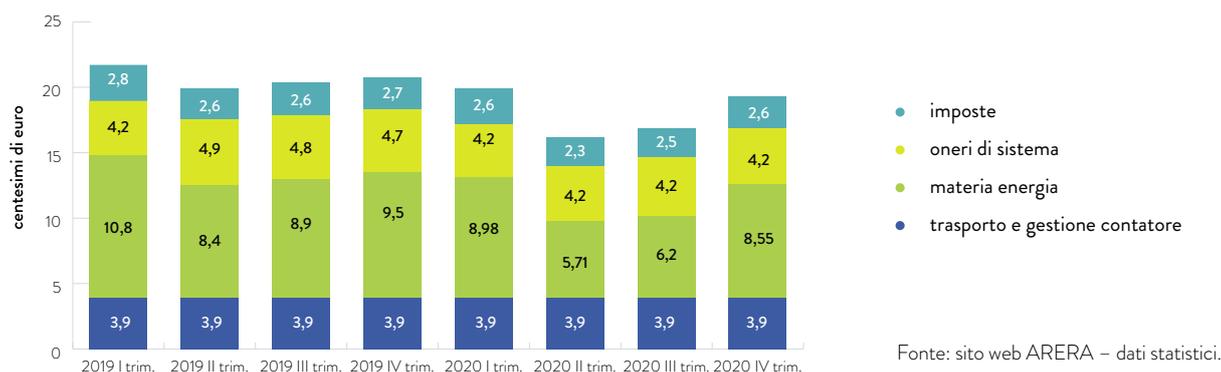
Il servizio di **maggior tutela**, confermando il trend in diminuzione costante, a favore del mercato libero, oggi riscontra un tasso di adesione, da parte della clientela italiana (domestica e non domestica), pari al 47,7% (era del 53,6% l'anno precedente).

La dinamica di espansione del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero consumano **l'82,7% dell'energia complessivamente venduta** al mercato finale (80,6% l'anno precedente)⁵⁴.

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 2020**, è stata di circa **483 euro** (17,9 cent€/kWh), **in diminuzione** rispetto all'anno precedente (con un costo medio pari a 20,6 cent€/kWh, e circa 557 euro annui), per una generalizzata riduzione di tutte le voci eccetto che trasporto e gestione contatore rimasta invariata.

⁵⁴ In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2019 (ARERA, *Relazione annuale 2020*).

GRAFICO N. 27 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT € / kWh) (2019-2020)



LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

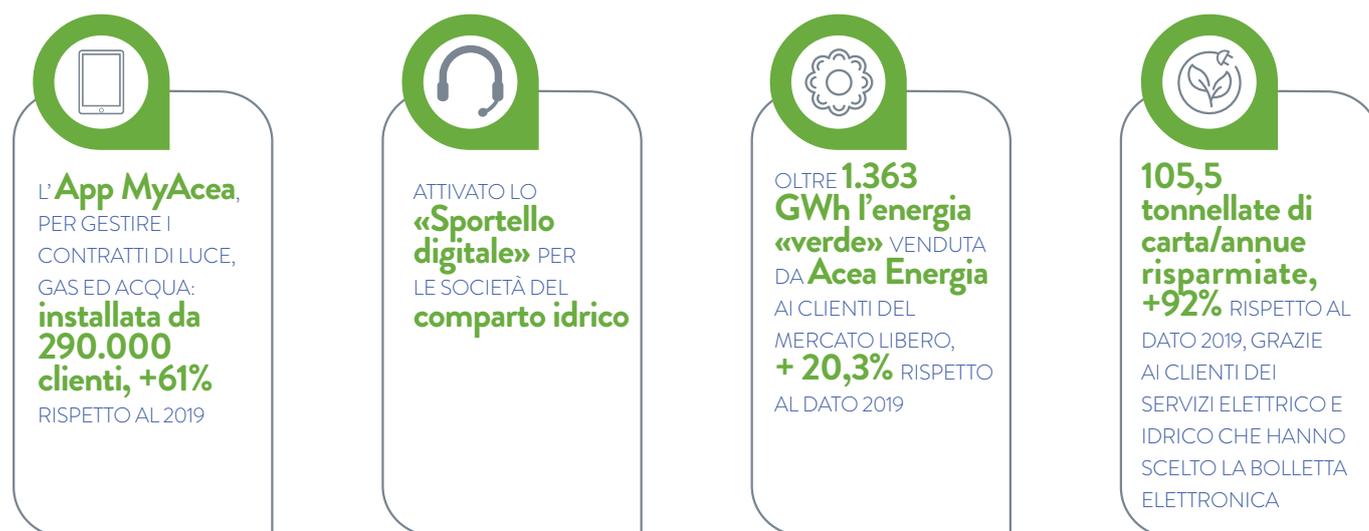
L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con Delibera 580/2019/R/IDR del 27 dicembre, ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico (MTI-3)** per il periodo 2020-2023, i cui principi guida sono il superamento del *Water Service Divide*, l'efficientamento dei costi operativi e delle gestioni, la

valorizzazione della sostenibilità ambientale e l'aumento della consapevolezza dei cittadini sulle proprie abitudini. Maggiori strumenti e fasi di controllo previsti garantiscono, inoltre, che eventuali **aumenti tariffari siano possibili solo a seguito di investimenti effettivamente realizzati o di miglioramenti nella gestione certificati**.

TABELLA N. 33 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2020)

Società	€/mc
Acea Ato 2	1,68
Acea Ato 5	2,68
Gesesa	1,65
Gori	2,35
AdF	3,77

CUSTOMER CARE



LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

Il **cliente** è uno degli **stakeholder chiave di Acea**, verso il quale l'Azienda presta la massima attenzione. L'obiettivo è ottenere il **miglioramento dell'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con le Società del Gruppo** (c.d. "customer journey").

Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione quotidiana 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 Funzione Executive Assistant e Board Relationship della Capogrup-

po, **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**. L'Unità della Holding, sebbene a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19 non abbia potuto organizzare i consueti incontri in presenza con le principali Associazioni dei consumatori, **ha continuato a raccogliere le istanze provenienti dai territori attraverso apposite riunioni organizzate da remoto** ed ha proseguito l'azione di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici a **loro esclusivamente dedicati**, che sono stati **implementati dalle Società per rispondere adeguatamente alle nuove esigenze** emerse nel corso del periodo di lockdown.

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 ADR**⁵⁵ a cui, **dal 1° dicembre 2020, si è aggiunta anche la Società Gesesa**. L'Organismo consente ai clienti delle Società firmatarie del Protocollo⁵⁶ di accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. **Nel 2020** sono pervenute all'Organismo, **complessivamente, 419 richieste di procedure** (327 valutate procedibili, nel rispetto della normativa e del Regolamento, e 92 non procedibili), **di cui 279 per il settore idrico e 140 per il settore energetico**.

Anche **Gori** ha da tempo sottoscritto un **Protocollo di intesa** per la conciliazione delle controversie con le Associazioni dei consumatori del territorio e nell'anno **ha gestito 116 richieste di conciliazione**. Inoltre, sono state **portate a conclusione 178 richieste di conciliazione ARERA**. Nel 2020, Gori ha proposto campagne rivolte ai clienti, ad esempio per la corretta protezione dei contatti 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. L'emergenza da Covid-19 non ha influito su questa attività, anzi ne ha amplificato l'azione.

Acea Ato 5 ha avviato ad inizio anno una fase di confronto con le Associazioni dei consumatori aderenti all'OTUC (Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori) e con le Associazioni di categoria al fine di verificare e **riorganizzare la funzionalità**

degli Sportelli dei consumatori e dei protocolli d'intesa sottoscritti per l'attivazione di sportelli dedicati. Tale attività è stata interrotta con il sopraggiungere dell'emergenza sanitaria e i rapporti con le Associazioni dei Consumatori sono stati gestiti tramite i canali digitali. Sono inoltre proseguite nel 2020 le attività per favorire la regolarizzazione delle utenze, sulla base di un protocollo d'intesa sottoscritto nel novembre 2019 da Acea Ato 5, dalla Segreteria Tecnica d'Ambito (STO) dell'ATO 5 – Lazio meridionale e dall'OTUC. 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), continua ad essere attivo **un canale mail dedicato** ad aziende e piccoli imprenditori e la possibilità di risolvere **pratiche su appuntamento, semplificando ed accelerando i procedimenti amministrativi**. In collaborazione con le Amministrazioni comunali, Acea Ato 5 ha sviluppato anche **campagne informative**, attraverso affissioni e promozione sui canali web istituzionali e media degli Enti locali, per far conoscere **il protocollo** già sottoscritto con STO e OTUC **per l'emersione dell'abusivismo** e per promuovere il **bonus idrico** e la **possibilità di accedere alle rateizzazioni in caso di sussistenza di difficoltà economiche** legate alla situazione emergenziale e in base alle relative disposizioni ARERA. La Società pubblica una rubrica settimanale **"Acea Ato 5 Informa"**, ospitata sul più diffuso quotidiano provinciale e diffusa tramite **Newsletter** alle Associazioni dei consumatori e di categoria, nella quale affronta temi legati alla gestione del servizio idrico, ai diritti degli utenti, alle novità del settore, fornendo **un'informazione corretta ai cittadini e promuovendo le principali iniziative intraprese**.

AdF ha un **rapporto di collaborazione e di confronto diretto e costante con le Associazioni dei Consumatori attive nel territorio**. Durante il 2020, a causa delle disposizioni legate all'emergenza sanitaria da Covid-19, non è stato possibile organizzare incontri in presenza, ma il confronto è avvenuto ugualmente con i rappresentanti delle Associazioni locali attraverso incontri online su singole casistiche, quali la sospensione delle attività di recupero del credito nel periodo del lockdown, la modifica delle tempistiche della procedura finalizzata ad ottenere il riconoscimento del bonus idrico integrativo, ecc.

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

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2020

I contenziosi giudiziali **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 2020 sono **576**,

registrando una **diminuzione** rispetto al 2019 (erano 1.000 le controversie che hanno avuto inizio nel 2019, principalmente dovute ai giudizi di opposizione alle ingiunzioni di pagamento relative alle società Acea Ato 5 e Gori).

Al **31 dicembre 2020** si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i**

clienti (includere le controversie instaurate in anni precedenti) **pari a 2.181**. La situazione ha infatti risentito del periodo di rallentamento generale imposto alle attività, tra cui quelle giudiziarie. Tale tipologia di contenzioso si conferma, in ogni caso, quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Nell'ambito delle **misure a contrasto del fenomeno delle "attivazioni/contratti contestati"** e delle **"forniture non richieste"**⁵⁷, **Acea Energia** ha definito ed applica **specifiche procedure**, a seconda del canale utilizzato. Per i clienti del mercato libero, in

caso di proposta di contratto (PDC) e sottoscrizione dello stesso tramite rete di vendita porta a porta o telefono, **la Società esegue procedure atte a verificare la correttezza del comportamento dell'operatore incaricato alla vendita**, la chiarezza di

⁵⁵ L'Organismo ADR dal febbraio 2017 è stato iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità.

⁵⁶ Si segnala che sono firmatarie del Protocollo altre tre Società del Gruppo Acea attive nel settore idrico, non incluse nel perimetro della DNF, che hanno ricevuto complessivamente 16 richieste di procedure ADR, 10 delle quali giudicate procedibili.

⁵⁷ Nel rispetto della delibera 228/17 dell'ARERA e dell'art. 66 quinquies del Codice del consumo.

esposizione del contenuto del contratto sottoscritto, e, soprattutto, la consapevolezza della scelta compiuta dal cliente, che riceve una comunicazione di avvio delle pratiche o una telefonata di conferma (Confirmation Call) volte a contenere i rischi di 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 problemi rilevati, i **sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta**.

Il **canale di vendita digitale prevede elementi**, quali la sottoscrizione del contratto con **firma biografometrica tramite tablet ed App**, l'acquisizione digitale dei documenti pre-contrattuali e contrattuali e l'invio ai sistemi di back end della Società, **volti ad azzerare il rischio di errori e/o manomissioni**. Tuttavia, Acea Energia ha avuto evidenza di possibili **ulteriori fattori di rischio di uso improprio del tablet** da parte degli agenti, come l'acquisizione fotografica di documenti di identità non conformi e diverse altre fattispecie; pertanto, a **febbraio 2020**, Acea Energia **ha sospeso** in via cautelativa **la vendita door to door** con firma biografometrica, **per implementare strumenti di monitoraggio e di mitigazione dei rischi specifici**, che sono stati rilasciati in esercizio a marzo. L'attività di vendita door to door è stata poi bloccata a causa dell'emergenza sanitaria e l'utilizzo del tablet è rimasto sospeso per tutto il 2020. La Società ha comunque **reintrodotto l'effettuazione sistematica delle Confirmation call**, prima ritenute non più necessarie, **anche per le acquisizioni con processo digitale**, per garantire un monitoraggio di 2° livello del processo.

Da **settembre 2020**, Acea Energia ha implementato **per il canale teleselling**, e in via sperimentale sulle reti fisiche, un **nuovo processo di vendita digitale** con firma elettronica basato su una **one time password (OTP)**. Il cliente contattato, che ha manifestato interesse a ricevere una proposta di contratto, **può ricevere anticipatamente**, presso il proprio indirizzo di posta elettronica, **tutto il materiale precontrattuale e contrattuale in formato digitale** e procedere solo successivamente, qualora lo volesse, alla firma digitale del contratto, tramite inserimento della OTP ricevuta via sms sul numero di cellulare indicato. La sottoscrizione del contratto tramite firma digitale è l'unica modalità prevista per l'accettazione della proposta e ciò **riduce il rischio di fenomeni persuasivi** indotti dalla rete di vendita.

Nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, Acea Energia, come accennato, **verifica le prestazioni**; nel 2020 ha **analizzato 762 proposte di contratto, oggetto di reclamo** per le fattispecie "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste" (con un incremento, rispetto ai 468 casi del 2019, meno che proporzionale rispetto alla crescita della produzione complessiva della rete di vendita). A seguito delle attività di verifica, intensificate nel 2020, **sono stati segnalati alle Agenzie 401 casi di "pratiche commerciali scorrette"**, pari al 53% dei casi analizzati. Acea Energia ha svolto, come di consuetudine ed in linea con quanto inserito nei propri mandati di Agenzia, un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo

Fornitori) ed ha mantenuto, nei citati mandati, **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**.

L'**azione commerciale di Acea Energia sul mercato libero** intende soddisfare le **diverse esigenze dei clienti**, dalle famiglie ai grandi clienti industriali. La proposta di **nuovi prodotti commerciali**, lanciati nel 2020, è stata svolta, in alcuni casi, in **partnership con altre aziende**, quale leva strategica e commerciale, capace di creare valore nel tempo e di beneficiare dei valori positivi associati ai brand partner (si veda il box sulle offerte commerciali). In tal senso, sono da richiamare anche i due Power Purchase Agreement (PPA) siglati tra Acea Energia ed ERG (attraverso la controllata ERG Power Generation) per la fornitura di complessivi 1,5 TWh di energia da fonte rinnovabile nel periodo 2020-2022. *"I contratti che abbiamo perfezionato con ERG – ha dichiarato il Presidente di Acea Energia – ci permettono di diversificare l'approvvigionamento di energia per i nostri clienti finali e di garantire una dinamica di prezzo più stabile, utilizzando uno strumento come il PPA che promuove lo sviluppo e la produzione da fonte rinnovabile e quindi sostiene il processo di transizione energetica in cui il Gruppo Acea è impegnato."*

Anche nel 2020, **confermando il trend degli ultimi anni, è aumentata l'energia "verde" venduta** ai clienti del mercato libero (+20,3% rispetto ai volumi del 2019) – si veda anche il box dedicato alle offerte commerciali – mentre **l'incidenza di tale voce sul totale energia venduta nell'anno ai clienti del mercato libero da Acea Energia** (circa 4.572 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **si è attestata al 30%**.

Acea Energia ha rivolto particolare attenzione all'acquisizione di **"clienti multisito"**, altamente affidabili, in diversi settori, da quello bancario a quello dei servizi, garantendo una **customer base pluriennale** ed ha avviato iniziative per offrire **servizi a valore aggiunto** ai dipendenti di tale tipologia di clienti, proponendo offerte commerciali "welfare" per le forniture di luce e gas.

Nell'ambito delle azioni di direct marketing e caring, Acea Energia, nel 2020, **ha valorizzato l'area riservata disponibile sul sito e i relativi servizi online** che il cliente può utilizzare per la gestione autonoma della propria fornitura. **Autonomia, risparmio di tempo, rispetto dell'ambiente e sicurezza**: questi i *pillars* delle comunicazioni dedicate ai clienti. I servizi online sono stati oggetto della campagna cross channel **"Restiamo vicini a voi, anche da lontano"**, lanciata a marzo 2020 in concomitanza della chiusura degli sportelli e dei punti fisici a seguito delle disposizioni nazionali in materia di sicurezza relative all'emergenza da Covid-19. La campagna, declinata su stampa, affissioni, DEM, social e BTL on site, è stata "personalizzata" in base al mercato di riferimento del cliente. La Società, inoltre, ha lanciato una campagna, declinata su diversi canali, volta ad **aumentare il grado di conoscenza del brand** nei territori in cui l'azione commerciale presenta particolari potenzialità di sviluppo. Il visual principale rappresenta una città illuminata sulla quale si staglia il "pin", simbolo distintivo del marchio di Acea Energia. Il piano di comunicazione è stato disegnato in ottica crossmediale con presenza stampa, digital, social e TV, oltre ad affissioni nella città di Roma.

Nel 2020 Acea Energia ha rimodulato la propria offerta commerciale, mantenendo alcune offerte avviate nel 2019 e introducendo nuovi prodotti luce e gas. Ha inoltre avviato la vendita (in fase pilota) di **nuovi prodotti a valore aggiunto (VAS)**.

Nuovi prodotti:

- **Acea Insieme:** un'offerta luce e/o gas creata nel periodo del lockdown per dare al cliente la possibilità di attivare un'offerta conveniente fissando il prezzo delle Componenti Energia e Gas per 12 mesi.
- **Acea Assicura** (assicurazione impianti): insieme al partner Axa, Acea Energia ha avviato la vendita di polizze assicurative a copertura di guasti sugli impianti di luce e gas per tutti coloro che hanno attive le rispettive forniture sul mercato libero con Acea Energia. L'attività è stata avviata in fase pilota su un numero ristretto di canali di vendita e vedrà la sua estensione e conferma nel corso del 2021.
- **Caldia Leggera e Clima Speciale** (caldia e condizionatori): Acea Energia ha avviato la vendita di prodotti a valore aggiunto quali caldaie e condizionatori ad elevata efficienza energetica. Con l'acquisto o la sostituzione di apparecchiature obsolete verso quelle proposte da Acea Energia, il cliente può usufruire della cessione del credito secondo quanto previsto dalla normativa

vigente. L'offerta proposta da Acea Energia si compone, oltre che del bene fisico, di servizi quali consulenza, installazione e assistenza, volti a garantire una soluzione "chiavi in mano". Nel 2020 è partita la sperimentazione "pilota" che si consoliderà nel corso del 2021.

Inoltre Acea Energia ha predisposto offerte, limitate nel tempo, dedicate ai clienti che hanno sottoscritto **Acea Open** con coupon Amazon e **Acea Giga Extra** con giga di traffico telefonico Wind3 in regalo.

Offerte avviate nel 2019 e confermate nel 2020:

- **Acea Come Noi:** offerta luce e/o gas che permette al cliente di acquistare luce e gas al prezzo all'ingrosso, **variabile nel tempo**, con un piccolo contributo mensile.
- **Acea FastClick:** un'offerta luce e/o gas dedicata ai **clienti più digitalizzati**; viene infatti **sottoscritta online** ed include i servizi di bolletta web e domiciliazione delle bollette.
- **Acea Viva:** offerta 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. L'offerta è **formulata anche per i grandi clienti business** e 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" venduta⁵⁸ da Acea Energia nel 2020 è stimato in 1.363 GWh**, con un **incremento del 20,3%** rispetto al dato consuntivato⁵⁹ 2019 (1.133 GWh), **confermando il trend di crescita rilevato negli ultimi anni**.

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 al sito: www.acea.it, dedicato ai clienti del mercato libero.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"**, dedicato ai clienti domestici sul mercato libero, ha registrato nel 2020 un **incremento** dei clienti iscritti **del 51%** rispetto al 2019 confermando il trend in crescita. Nel corso dell'anno, le limitazioni delle attività causate dall'emergenza sanitaria non hanno consentito di mettere in palio ingressi ad eventi; ciò nonostante il concorso **Emozioni da Prima Fila** non si è mai fermato. Acea Energia ha dato continuità a questa attività (cuore del programma) proponendo ai clienti iscritti premi tra le categorie casa, cucina, bambini, hi-tech, persona, voucher. **Tutte le iniziative di engagement dei clienti realizzate nel 2020 sono state connotate da una particolare attenzione alle esigenze delle famiglie:** ad esempio Acea Energia ha messo a disposizione gratuitamente sconti su beni e servizi utili per la gestione quotidiana del budget familiare. Inoltre, con la prospettiva di migliorare la customer experience, nella seconda metà dell'anno, la Società ha effettuato interviste a clienti per cogliere meglio le attese e definire un piano di azioni.

È da segnalare, inoltre, che la **Società Acea Innovation**, entrata nel 2020 nell'area industriale Commerciale, ha completato la fase di predisposizione delle strutture di sviluppo servizi, vendita e staff e nel 2021 avvierà l'offerta di c.d. "**smart services**", con la commercializzazione dei sistemi di isolamento per la coibentazione termica, dei servizi di efficientamento energetico, degli impianti fotovoltaici

e solari termici residenziali e dei sistemi di compostaggio locali per la trasformazione della frazione organica (SmartComp).

Anche le **Società del settore idrico** hanno intrapreso iniziative di comunicazione rivolte ai clienti. **Acea Ato 2**, in considerazione della situazione di emergenza sanitaria e di un'estate particolarmente siccitosa, ha ritenuto opportuno proporre azioni di comunicazione finalizzate a sensibilizzare gli utenti ad un uso più consapevole della risorsa idrica, con particolare attenzione ai Comuni della Provincia Roma. La campagna di comunicazione denominata "**Preserviamo il futuro**", realizzata con la Capogruppo, è uscita in giugno sulle principali testate web e stampa ed ha previsto l'affissione di circa 7.000 manifesti; tra fine agosto e settembre è stato realizzato un secondo richiamo della campagna a mezzo stampa e web con maggiore utilizzo di quest'ultimo canale adattabile ai vari formati (anche social) per consentire una maggiore copertura.

Acea Ato 5 ha voluto sensibilizzare i clienti su particolari tematiche, quali l'autolettura e la mitigazione del rischio gelo per i misuratori, ed informarli sulla prevista sostituzione dei contatori. Inoltre, la Società ha dato vita al progetto "**Carta d'identità dell'acqua**" per diffondere la conoscenza della qualità della risorsa idrica erogata. Il progetto ha previsto la realizzazione di un vero e proprio documento d'identità dell'acqua (disponibile digitalmente o stampabile) con l'indicazione dei valori dei principali analiti che la caratterizzano

⁵⁸ Il dato dell'energia verde certificata G.O. venduta nell'anno, così come per il 2019, include anche i consumi interni delle principali Società del Gruppo, che contribuiscono per circa 425 GWh (424 GWh nel 2019) sul totale stimato di 1.363 GWh. La consuntivazione è prevista a marzo 2021 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.

⁵⁹ Il dato non ancora consuntivato pubblicato nel 2019 era lievemente superiore e pari a 1.144 GWh.

presso ogni zona dei centri serviti, consentendo agli utenti, tramite l'indicazione del loro indirizzo di residenza, l'accesso a dati e informazioni pertinenti. AdF ha potenziato la comunicazione all'interno dei canali social attraverso l'introduzione del concetto di "Community AdF", creando uno spazio virtuale dove condividere informazioni utili e fornire supporto, specie nel mutato contesto a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

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, Acea ha adeguato la propria organizzazione, per rispondere al meglio alle evoluzioni della normativa di riferimento, aggiornata⁶⁰ in coerenza con la nuova disciplina europea (**General Data Protection Regulation – GDPR**)⁶¹ sulla protezione dei dati personali (si veda l'approfondimento in *Identità aziendale, Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi*)

Oltre ai **canali di contatto tradizionali** (call center e sportello), Acea mette a disposizione dei clienti i **canali di contatto digitali**. La **crisi derivante dalla situazione di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19**, infatti, ha reso ancora più importante la **diffusione dell'utilizzo dei canali a distanza** per garantire continuità al servizio e assistenza ai clienti.

Su queste basi, **Acea**, durante il periodo di lockdown nazionale, ha **lanciato una campagna di comunicazione contraddistinta dall'hashtag #IORESTOACASA**, presente sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee. La campagna ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al rispetto delle misure di prevenzione imposte durante il lockdown e contestualmente ricordare la possibilità di gestire in autonomia la propria fornitura di acqua, luce e gas, h 24, tramite i canali digitali, in particolare tramite l'**area clienti MyAcea** (si veda anche, nel capitolo *Clienti, Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Per rafforzare ulteriormente la comunicazione in tal senso, è stato **realizzato un video promozionale con l'obiettivo di presentare l'area clienti MyAcea** ed i principali servizi disponibili online, promuovendoli in modo originale e coinvolgente come valida alternativa ai canali di tradizionali. **Il video è stato anche caricato sugli schermi di tutte le Case dell'acqua Acea di Roma e Provincia**.

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 della 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 290.000 persone**, ha visto un ulteriore crescita della base utenti, con **un incremento del 61% nel 2020** rispetto all'anno precedente (180.000 persone nel 2019).

Inoltre, per rispondere alle esigenze dei **clienti del mondo idrico** distribuiti su un ampio territorio dove sono stati chiusi molti sportelli fisici, è stato **avviato lo Sportello Digitale**. L'iniziativa, più avanti richiamata, ha preso il via in ottobre con Acea Ato 2, seguita in novembre e dicembre da Gori e Acea Ato 5; per il 2021 sono già stati pianificati progetti implementativi analoghi per le altre Società del Gruppo.

Nel corso di tutto il 2020, per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, in particolare alla luce delle restrizioni connesse alla situazione sanitaria, **le Società del Gruppo hanno attuato iniziative**

finalizzate a migliorare i canali di contatto da remoto e ad incrementare la digitalizzazione dei processi commerciali.

Acea Energia nel 2020 ha implementato un nuovo portale dedicato ai **grandi clienti** attraverso il quale è possibile accedere a tutte le informazioni relative alle forniture, pagamenti, contratti, fatture e dati di consumo. Il progetto proseguirà nel 2021, con l'introduzione di funzionalità che permetteranno, ad esempio, ai clienti di accedere ai dati dei mercati energetici. La Società ha inoltre separato le aree riservate dedicate ai propri clienti **mantenendo il mercato libero su MyAcea** e creando **una nuova Area Clienti riservata per il mercato tutelato**. I **clienti di Acea Energia** che hanno installato l'app MyAcea sono circa 135.000, mentre per l'App Servizio Elettrico Roma sono circa 40.000. I clienti che hanno effettuato almeno un accesso nell'area riservata negli ultimi 12 mesi sono stati 146.941 sul MyAcea (mercato libero, circa il 40% della base clienti) e 224.867 su Area Clienti (maggior tutela, pari al 33,5% della base clienti).

Acea Ato 2 ha attivato in gennaio nuove funzionalità relative ai processi di rateizzazione, con **accettazione digitale tramite e-mail**, secondo quanto previsto dall'ARERA⁶²; **da giugno**, lo sportello della Sede centrale è stato aperto esclusivamente per i clienti muniti di **prenotazione tramite l'app ufirst**, che permette di fissare data e ora dell'appuntamento tramite smartphone, o **tramite call center**; da settembre è stato **reso obbligatorio l'indirizzo mail** in fase di modifica o creazione di una nuova anagrafica cliente, che viene verificato mediante invio di una mail al cliente con un link che se cliccato promuove tale indirizzo come "verificato". In **ottobre** Acea Ato 2 ha introdotto il servizio di **Sportello Digitale, che mette a disposizione del cliente tutte le prestazioni offerte presso lo sportello fisico attraverso un sistema di videochiamata con il supporto di un operatore**. Per accedere allo Sportello Digitale, su prenotazione, è sufficiente che il cliente disponga di un computer dotato di webcam o di uno smartphone e una connessione internet; **nei soli tre mesi 2020 di attivazione, il servizio ha avuto un importante gradimento, con oltre 2.370 videochiamate intercorse**. In dicembre, infine, la Società ha introdotto il nuovo servizio di voltura digitale, che permette di gestire telefonicamente il processo di voltura con accettazione digitale tramite e-mail delle condizioni contrattuali. Nel 2020, Acea Ato 2 ha ulteriormente arricchito di funzionalità l'area clienti MyAcea, con il nuovo **"Cassetto digitale"**, un modo semplice ed immediato per **visionare tutte le comunicazioni inerenti il contratto di fornitura**, quali la documentazione contrattuale, i solleciti e i preavvisi di limitazione o sospensione del servizio. La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di **incrementare di circa il 53% il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza di Acea Ato 2**, pari, al 31/12/2020, a **307.885 utenze associate** (erano 201.309 nel 2019).

Acea Ato 5 si è impegnata particolarmente **nell'innovazione dei rapporti con l'utenza**, favorendo l'adozione di sistemi e soluzioni sempre più efficaci per migliorare la capacità di comunicazione e gestione dei clienti attraverso i **canali digitali** e a **fine 2020** ha anch'essa attivato lo **Sportello Digitale**, con il sistema di videochiamata su appuntamento e assistenza di un operatore, che si è affiancato agli altri canali a distanza, come i numeri verdi, l'app MyAcea, la posta elettronica e il portale web. La Società ha realizzato campagne informative svolte attraverso canali stampa tradizionali e canali innovativi (email marketing, sms) per promuovere **l'utilizzo dei canali di contatto a distanza** (numero verde, numeri dedicati, piattaforma e app MyAcea, sito web e mail)

⁶⁰ D. Lgs. n.196/2003 come modificato e integrato dal D. Lgs. n. 101/2018 e ss.mm.ii.

⁶¹ Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

⁶² Delibera 311/19 (Remsi).

e **Bolletta web** ed ha replicato la campagna di comunicazione di Gruppo #IORESTOACASA, adeguandola al proprio territorio di riferimento. I nuovi servizi digitali e le campagne informative attivate da **Acea Ato5** hanno portato **all'aumento delle iscrizioni all'area MyAcea** di pertinenza, per un totale di **43.829 utenze associate** (+33% rispetto al dato 2019 pari a 32.853 utenze), pari a circa il 22% dei contratti totali.

AdF, nel 2020, ha promosso l'utilizzo dell'area riservata MyFiora attraverso la campagna pubblicitaria "**MyFiora ti semplifica la vita**". L'iniziativa si è focalizzata, tra l'altro, sulla diffusione di una maggiore consapevolezza dei vantaggi per i clienti, derivanti dall'utilizzo dello sportello online MyFiora e della app dedicata. La campagna è stata veicolata attraverso i media tradizionali (stampa, TV, affissioni) e i media digitali (web e social). In particolare, per le attività digitali, sono state introdotte nuove modalità di "targettizzazione" dei pubblici attraverso campagne di "re-marketing" sui canali web e social. Complessivamente, tali iniziative hanno portato a un **aumento di iscrizioni a MyFiora** pari a **41.761 log-in**, per un totale di **53.329 utenze associate** (+39% rispetto al 2019), circa il **23% dei contratti totali attivi**. A partire da luglio 2020, anche AdF ha attivato il servizio di **videochiamata** su appuntamento, consentendo ai clienti di gestire le richieste da remoto. La Società ha inoltre investito nello sviluppo del canale, telefonico, implementando una gestione completamente digitalizzata di alcune tipologie di richieste. A partire dall'ultimo trimestre 2020, infatti, sono stati attivati alcuni strumenti per ottimizzare le performance del call center e offrire ai clienti l'esperienza di un servizio digitale di ultima generazione e sempre più in linea con le aspettative; tra le novità, la voltura digitale ha portato particolare benefici, grazie alla notevole riduzione dei tempi di lavorazione.

Gori ha incrementato le attività di comunicazione volte ad accrescere l'adesione ai servizi digitali (MyGori e Bolletta Web) ed ha registrato nell'anno l'aumento molto consistente dei clienti iscritti all'area riservata **MyGori**, arrivando, al 31.12.2020, a **119.370 iscritti**, il **47%** in più rispetto al dato 2019 (81.388 iscritti). **Gesesa** ha promosso l'utilizzo dei canali a distanza, con campagne informative sui numeri verdi, attraverso i social media e i media tradizionali (affissioni), e ha realizzato due campagne specifiche – "**4 Modi per Inviare l'Autolettura**" e "**In Contatto con Te**" – su come inviare l'autolettura tramite l'App e l'area on line MyGesesa, il numero verde, il numero di cellulare via SMS. Al 31.12.2020, **l'area riservata MyGesesa** è arrivata a **7.400 iscritti** (erano 4.000 nel 2019).

Acea8cento ha svolto 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 commerciale ed ha consolidato il **Net Promoter Score (NPS)** sul servizio dedicato ai clienti di **Acea Ato 2** e di **Acea Energia**, che garantisce una misurazione oggettiva del livello di soddisfazione del cliente. Le attività di **Acea8cento**, a metà del 2020, sono state assorbite dalle Società operative⁶³. **Acea Ato 2** ha internalizzato la **gestione del contratto del servizio di call center con il**

fornitore esterno; il servizio del 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. La **qualità del servizio telefonico viene costantemente monitorata** mediante questionari anonimi erogati ai clienti attraverso società specializzate. Tutto il personale di contatto viene periodicamente sottoposto ad aggiornamenti formativi sia sotto il profilo procedurale che sotto quello delle modalità di interazione con il cliente finale. **Acea Ato 2**, inoltre, gestisce il **servizio chat** a supporto dei clienti che navigano sul sito internet e, previa registrazione, utilizzano i servizi messi a disposizione sull'area clienti MyAcea. **Acea Energia**, allo stesso modo, ha preso in carico le attività prima affidate ad **Acea8cento**: gestisce internamente il **canale social** (Facebook) per i clienti del mercato libero e il **canale chat** dedicato, mentre per il servizio di maggior tutela (Servizio Elettrico Roma) il canale chat è gestito dal fornitore esterno, attraverso l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat; i numeri verdi commerciale per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela, le campagne outbound, le attività di back office customer care, il numero verde per fissare gli appuntamenti allo sportello, il numero verde Pedius e il numero verde Premium.

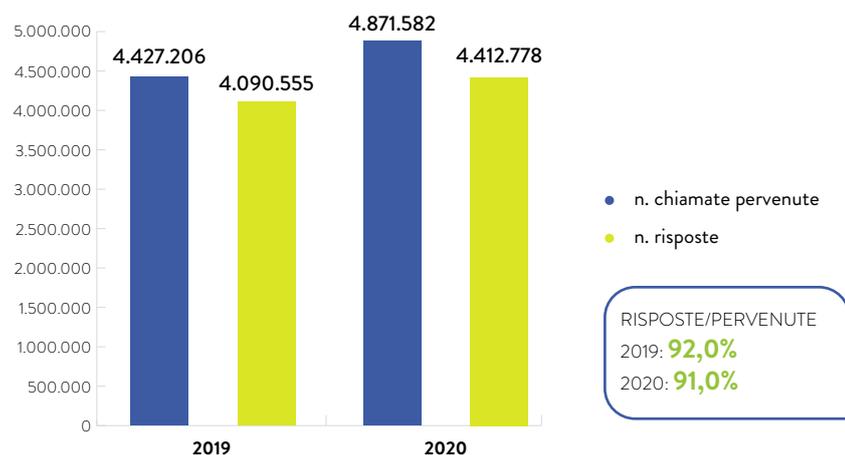
La Capogruppo realizza **indagini in mystery client** per **controllare la qualità dei canali telefonici e dello sportello**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'identificazione di aree di miglioramento dei canali di contatto, per l'attivazione di eventuali correttivi. Nel **2020** è stata condotta **una sperimentazione di indagine mystery anche sul canale chat** – che ha assunto, nella fase pandemica, un rilievo crescente – con risultati soddisfacenti.

Nel 2020, i **numeri verdi Acea** – secondo i dati di biennio ricalcolati con l'inclusione di AdF – **hanno ricevuto oltre 4,8 milioni di chiamate, con un incremento del 10% rispetto al 2019** (circa 4,4 milioni di chiamate); il maggior ricorso ai canali di contatto a distanza da parte dei clienti (numeri verdi, app, web) è da mettere in relazione anche alla chiusura degli sportelli, intervenuta in ottemperanza alle prescrizioni volte a contrastare il diffondersi dell'epidemia da Covid-19. Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, nonostante l'aumento delle chiamate ricevute nell'anno in esame, **è stato del 91%** (si vedano il grafico n. 28 e le tabelle nn. 34 e 35 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

Acea Energia, grazie alla collaborazione con Pedius, startup impegnata a rimuovere gli ostacoli alla comunicazione delle persone con deficit auditivo, mette a disposizione dei clienti **l'App Pedius** (gratuita e disponibile per tutti i device), tramite la quale è possibile contattare il call center – su una linea telefonica con una coda dedicata e prioritaria – scrivendo in chat messaggi di testo che vengono letti all'operatore da una voce computerizzata, mentre le risposte dell'operatore vengono restituite agli utenti in forma scritta, **agevolando l'accesso a tutti i servizi commerciali**.

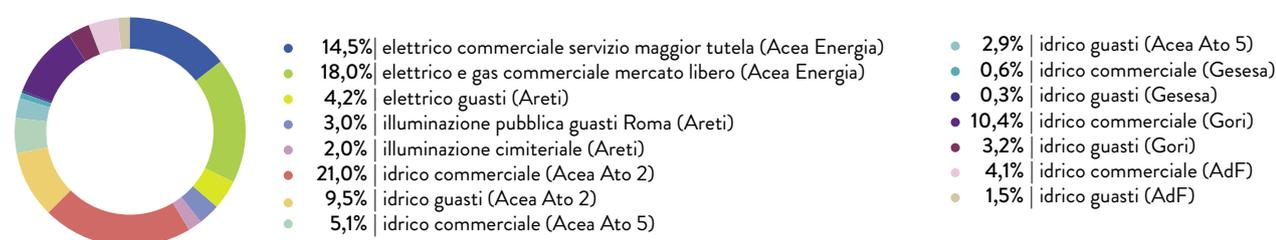
⁶³ Acea8cento, dopo aver ceduto i rami di azienda (customer care) alle Società operative, ha attuato il proprio scioglimento senza liquidazione ed è stata cancellata dal registro delle imprese il 1° agosto 2020.

GRAFICO N. 28 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2019-2020)



NB I dati del biennio sono stati ricalcolati includendo AdF, in perimetro di rendicontazione dal 2020, per assicurarne la confrontabilità.

GRAFICO N. 29 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2020)



Per effetto delle disposizioni emanate dal Governo, causate dall'emergenza sanitaria, **gli sportelli commerciali sono stati chiusi al pubblico per lunghi periodi**, a partire da marzo. **Tutte le performance dell'anno, pertanto, con il marcato decremento delle presenze presso gli sportelli fisici, sono condizionate dal particolare frangente.** Le Società hanno provveduto alle riaperture consentite, con la fine del lockdown, avendo cura di **riorganizzare gli accessi per assicurare la massima sicurezza degli utenti e del personale**, e solo su prenotazione. Per i clienti è stato possibile **fissare appuntamenti programmati** attraverso richiesta tramite canali mail e telefonici, o ancora via web, e successivamente, per alcune Società, come Acea Ato 2 e Acea Ato 5, tramite **un App dedicata** (ufirst) e, nell'ultimo trimestre del 2020, come ricordato, è stato attivato lo sportello digitale, che sarà progressivamente esteso. **Per tutte le Società**, le circostanze dell'anno hanno anche rappresentato **l'opportunità di mettere in atto importanti evoluzioni nella modalità di gestione dei punti di contatto con i clienti**; come già illustrato, infatti, non solo sono state arricchite le funzionalità dei canali digitali al fine di ga-

rantire pieno riscontro alle istanze dei clienti ma sono state anche ripensate le procedure di gestione con una prospettiva di maggiore "clusterizzazione" e miglioramento della capacità di risposta a specifiche esigenze dei clienti.

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 2020 **hanno ricevuto complessivamente 88.723 clienti** (il dato dello scorso anno era di 204.542 clienti), con livelli di servizio elevati. Presso gli sportelli gestiti da Acea Ato 2 **fuori Roma** (12 sportelli – Ostia e provincia di Roma) sono stati ricevuti 16.963 clienti (il dato era di 79.691 visite complessive nel 2019), con un **livello di servizio** (clienti serviti/biglietti emessi) del **99,8%**, un tempo medio di attesa di 7'43" e un tempo medio di servizio di 7'32". Se si considerano i dati complessivi di **tutte le Società in perimetro**, i clienti ricevuti presso gli sportelli sono stati 163.527 (il medesimo dato dell'anno precedente era di 555.496 clienti ricevuti). Si vedano le tabelle nn. 34 e 35 per le performance dell'ultimo biennio delle singole Società.

NUOVI ACEA ENERGIA POINT

Acea Energia ha confermato l'impegno nell'ottimizzazione della propria rete fisica e nel 2020, nonostante le limitazioni dovute all'emergenza sanitaria e nel rispetto di tutte le misure di sicurezza, ha aperto **nuovi "Acea Energia Point"**, a Roma e fuori Roma, con la formula dello Shop in Shop, cioè allestimenti

all'interno di negozi preesistenti multibrand. Negli Acea Energia Point, punto di riferimento per i clienti che desiderano attivare un'offerta luce e gas sul mercato libero, le attività puntano a **rendere i processi quanto più digitali**, garantendo una **riduzione dei tempi di attesa, qualità del servizio e**

un'elevata customer experience. Nell'anno sono state ampliati i servizi offerti **anche per le attività di post vendita legate alla fornitura.** In totale gli Acea Energia Point al 31.12.2020 **sono 90** e nel 2021 vedranno un ulteriore incremento anche al di fuori del territorio del Lazio.

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 2020 sono pervenuti complessivamente **3.462 reclami/ricieste**; un dato **in diminuzione** rispetto ai 3.715 registrati nel 2019; l'azienda **ha risposto al 93%** entro il 31 dicembre.

Nel **sito web www.acea.it**, dedicato al **mercato libero**, e nel **sito www.servizioelettrikoroma.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** sono disponibili le guide alla lettura della bolletta nella **sezione Acqua** del Gruppo Acea www.gruppo.acea.it.

Nel corso del 2020 è stato lanciato e realizzato un importante **progetto di restyling e rivisitazione della bolletta di tutte le Società idriche del Gruppo Acea**. Il progetto ha previsto in sintesi le seguenti fasi:

- il restyling grafico della bolletta idrica che ha consentito la **semplificazione e razionalizzazione dei contenuti attraverso: l'introduzione di una veste grafica totalmente nuova**, più moderna e accattivante; l'introduzione di nuove icone e l'utilizzo dei colori che aiutano il cliente nella lettura e nella comprensione;
- il nuovo template e-mail con cui viene recapitata la bolletta web, pensato con l'intento di dare agli utenti un messaggio di un'azienda digitalmente pronta e attenta ai temi della sostenibilità;
- la nuova bolletta interattiva, pensata come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente, che sarà rilasciata a gennaio del 2021 e partirà su un pilota di 7.000 utenze domestiche di Acea Ato 2.

Il nuovo layout della bolletta cartacea è stato comunicato ai clienti attraverso un flyer allegato alla bolletta e all'interno dei siti web, con l'aggiornamento della sezione dedicata “Guida alla lettura della bolletta”.

Sulla scia della campagna di comunicazione #IORESTOACASA, nel maggio 2020 **Acea Ato 2** ha lanciato una campagna di comunicazione interamente dedicata al servizio di **Bolletta**

web e ai canali di pagamento smart. La campagna è stata fortemente presente sulle principali testate giornalistiche web e stampa. Al **31.12.2020**, il numero delle **utenze di Acea Ato 2 con fattura in modalità digitale** è pari a **230.049** (il **174% in più** rispetto al dato di 83.909 utenti con bolletta web del 2019); grazie alla fatturazione elettronica i **risparmi di carta nell'anno** generati dalla Società sono stati pari a **29,6 tonnellate**.

AdF ha promosso l'utilizzo dei canali digitali attraverso la campagna di comunicazione “**AdF Digital**”, che si è focalizzata, in particolare, su tre filoni narrativi: **bolletta web, app MyFiora e pagamenti digitali**. La campagna è stata veicolata attraverso i media tradizionali (stampa, TV, affissioni) e i media digitali (web, newsletter e social) allo scopo di intercettare un target di clienti più ampio possibile ed ha portato a **76.759 utenze con bollette web attive**, un incremento del **172% rispetto al 2019**, pari a circa il **33% delle utenze totali**, con un risparmio di carta nel 2020 **pari a 9,9 tonnellate annue**.

Gori ha lanciato nel 2020 le campagne “**Un click solidale**” ed “**Un click per il Sarno**”, grazie alle quali **le adesioni al servizio bolletta web hanno raggiunto il numero di 114.469 (+96,5%** rispetto alle 58.515 utenze con bolletta web del 2019), con un risparmio di **10,6 tonnellate/annue di carta**.

Acea Ato 5 ha promosso l'utilizzo dei canali digitali e l'**attivazione del servizio di bolletta web**, valorizzandone l'abbinamento, tra gli altri vantaggi, alla regolarità della ricezione della fattura. Al **31.12.2020**, la Società è arrivata a **34.654 utenti con il servizio attivo** (circa il **144% in più** rispetto alle 14.218 utenze 2019); ciò ha generato un risparmio pari a **4,2 tonnellate annue di carta**.

Gesesa ha contattato gli utenti con recapito telefonico in anagrafica per promuovere l'adesione alla bolletta web, illustrandone tutti i benefici in ordine di tempo, sicurezza e impatto ambientale. Al **31.12.2020** le utenze con bolletta web attiva sono arrivate a **7.690** (il **210% in più** rispetto alle 2.482 utenze che avevano il servizio attivo lo scorso anno), **pari al 13% delle utenze totali, con un risparmio di 0,5 tonnellate/annue di carta**.

Grazie alle iniziative di sensibilizzazione e comunicazione messe in atto da **Acea Energia**, già richiamate in precedenza, sono aumentate le **adesioni all'opzione “bolletta elettronica”**. Al **31.12.2020**, le **forniture attive con opzione BollettaWeb sono 344.946** (184.726 del mercato libero e 160.220 del servizio di maggior tutela), con un incremento del **31%** rispetto al dato 2019 (263.244 forniture con bolletta web). **In termini di tutela dell'ambiente, ciò è equivalso a 50,7 tonnellate/annue di carta risparmiate**.

Complessivamente, pertanto, grazie all'offerta del servizio bolletta web e ai clienti che l'hanno attivata, nell'anno sono state **risparmiate 105,5 tonnellate di carta, circa il 92% in più rispetto al dato 2019** (55 tonnellate di carta).

TABELLA N. 34 – ENERGIA: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020)^(*)
NUMERI VERDI

	u. m.	2019	2020
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
totale chiamate pervenute	n.	900.450	704.705
totale risposte	n.	827.230	669.300
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,9%	95,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'50"	2'03"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'38"	6'06"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – MERCATO LIBERO (Energia e Gas)			
totale chiamate pervenute	n.	784.997	874.990
totale risposte	n.	705.154	790.935
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,8%	90,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'54"	1'36"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'08"	7'18"
NV GUASTI (Areti)^(**)			
totale chiamate pervenute	n.	291.538	202.639
totale risposte	n.	285.962	200.612
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,1%	99,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'15"	0'51"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'10"	3'08"
ILLUMINAZIONE PUBBLICA – NV GUASTI (Areti)^(**)			
totale chiamate pervenute	n.	143.158	147.878
totale risposte	n.	140.249	146.399
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,0%	99%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'53"	0'44"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'42"	2'49"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE – NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	103.473	96.183
totale risposte	n.	98.995	89.874
livello di servizio (% risposte su pervenute) ^(***)	%	95,7%	93,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'54"	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'52"	4'34"
SPORTELLI^(****)			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	88.127	34.258
clienti serviti	n.	83.632	32.369
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	94,9%	94,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	12'10"	8'40"
tempo medio di servizio	min. sec.	11'34"	11'34"
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO LIBERO (Energia, Gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	65.884	32.880
clienti serviti	n.	64.215	32.250
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	97,5%	98,1%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'42"	4'46"
tempo medio di servizio	min. sec.	11'46"	11'44"

(*) 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.

(***) Il dato relativo al livello di servizio 2019 è stato modificato per rettifica di refuso.

(****) I dati relativi agli sportelli sono fortemente condizionati, nell'anno, dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali.

TABELLA N. 35 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020) ^(*)
NUMERI VERDI

	u. m.	2019	2020
NV COMMERCIALE (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) ^(**)			
totale chiamate pervenute	n.	723.198	1.021.728
totale risposte	n.	652.776	905.658
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	90,3%	88,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'15"	2'22"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'42"	4'25"
NV GUASTI (ACEA ATO 2 – Roma e provincia) ^(***)			
totale chiamate pervenute	n.	454.441	462.063
totale risposte	n.	453.871	460.352
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,9%	99,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'15"	0'16"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'34"	2'34"
NV COMMERCIALE (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	199.789	248.266
totale risposte	n.	181.530	210.167
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	90,9%	84,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'36"	2'19"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'59"	3'56"
NV GUASTI (ACEA ATO 5 – Frosinone e provincia) ^(****)			
totale chiamate pervenute	n.	94.285	138.916
totale risposte	n.	92.223	128.190
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,8%	92,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'06"	0'40"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'54"	2'20"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	19.232	27.078
totale risposte	n.	17.521	21.166
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,1%	78,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'49"	2'34"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'23"	4'38"
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	13.919	15.814
totale risposte	n.	10.267	13.046
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	73,8%	82,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'35"	1'25"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'06"	2'17"
NV COMMERCIALE (GORI – Provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	332.248	505.439
totale risposte	n.	293.015	389.950
livello di servizio (% risposte su pervenute) ^(****)	%	88,2%	77,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	3'20"	4'52"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'55"	5'33"
NV GUASTI (GORI – Provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	153.309	153.900
totale risposte	n.	133.640	141.000
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,2%	91,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'08"	1'03"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'23"	3'08"

TABELLA N. 35 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2019-2020) ^(*) (segue)
NV COMMERCIALE (ADF – Provincie di Grosseto e Siena)^(**)**

totale chiamate pervenute	n.	152.922	200.699
totale risposte	n.	139.543	178.239
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,2%	88,81%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'18"	3'02"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'45"	5'10"

NV GUASTI (ADF – Provincie di Grosseto e Siena)^(**)**

totale chiamate pervenute	n.	60.247	71.284
totale risposte	n.	58.579	67.890
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	97,2%	95,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	45"	50"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'34"	3'32"

SPORTELLI ^(***)**
ACEA ATO 2 (Roma – sportello sede centrale)^()**

biglietti emessi	n.	50.531	21.585
clienti serviti	n.	50.440	21.536
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) ^(****)	%	99,8%	99,8%
tempo medio di attesa	min. sec.	5'19"	4'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'16"	17'35"

ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)

biglietti emessi	n.	93.598	23.945
clienti serviti	n.	91.888	23.945
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	98,0%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	22'00"	10'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	7'59"	9'50"

GESESA (1 sportello Benevento e provincia)^(***)**

biglietti emessi	n.	13.755	n.d.
clienti serviti	n.	13.755	n.d.
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	n.d.
tempo medio di attesa	min. sec.	6'48"	n.d.
tempo medio di servizio	min. sec.	9'25"	n.d.

GORI (6 sportelli provincie Napoli e Salerno)

biglietti emessi	n.	202.209	42.609
clienti serviti	n.	190.650	40.397
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi) ^(****)	%	94,3%	98,4%
tempo medio di attesa	min. sec.	14'11"	14'32"
tempo medio di servizio	min. sec.	10'27"	10'21"

AdF (7 sportelli provincie Grosseto e Siena)^(***)**

biglietti emessi	n.	41.392	8.250
clienti serviti	n.	38.033	7.647
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	91,8%	92,7%
tempo medio di attesa	min. sec.	10'00"	6'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	13'00"	15'00"

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

(**) Alcuni dati del 2019 relativi ai numeri verdi di Acea Ato 2 sono stati rettificati a seguito di consolidamento; i dati 2020, sia per i numeri verdi che per lo sportello, sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

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

(*****) I dati di livello di servizio pubblicati nel 2019 per Acea Ato 2 e Gori sono stati modificati per rettifica di refuso.

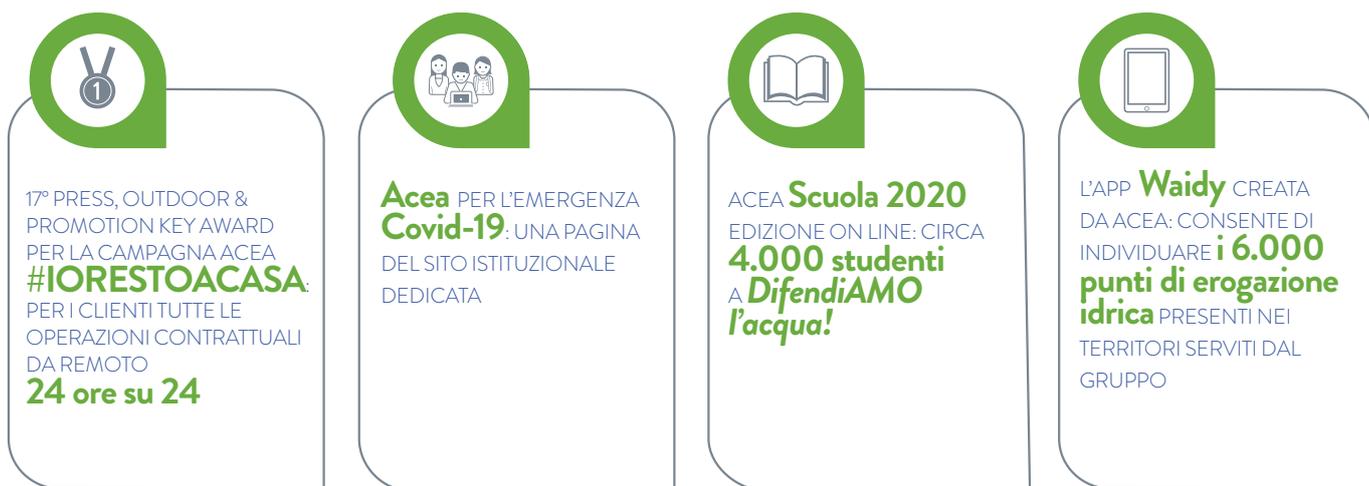
(******) I dati sono stimati.

(******) I dati relativi agli sportelli sono fortemente condizionati, nell'anno, dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali.

(******) La chiusura degli sportelli e un guasto tecnico al gestore code hanno comportato la mancanza dei dati necessari a monitorare l'andamento dei tempi di attesa.

(******) Dati stimati. I valori degli sportelli sono da riferirsi per il primo bimestre a 7 sportelli e nel secondo semestre, dopo il lockdown, a 2 sportelli su appuntamento.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



COMUNICAZIONE

La **Funzione Comunicazione** della **Holding indirizza e coordina le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione**, definendo lo **sviluppo dell'immagine del Gruppo**.

La Funzione presidia l'**informazione giornalistica**, assicura la gestione dei **rapporti con i mass-media**, include la redazione e diffusione di comunicati stampa, la predisposizione della rassegna stampa e l'organizzazione delle conferenze stampa per le diverse aree di business. Coordina altresì le attività di **comunicazione e divulgazione interna** di documenti, news e contenuti editoriali, la **valorizzazione del brand**, la **gestione della corporate identity**, la realizzazione delle **campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali**, 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**. Competenze interne curano, inoltre, la progettazione e realizzazione di **servizi fotografici e video**, la gestione dell'**archivio moderno e storico del Gruppo**, documentale e fotografico, la **valorizzazione di siti/impianti Acea per scopi didattici e culturali**.

La Funzione Comunicazione definisce inoltre la **digital strategy** e la **digital identity**, in coerenza con le linee strategiche definite dai Vertici, il posizionamento del Gruppo nell'ecosistema digitale, attraverso la progettazione, lo sviluppo e la gestione del **sito web istituzionale** e dei siti delle Società che si allineano alla corporate identity. Si occupa della gestione operativa **dei canali social** per **diffondere e valorizzare la brand awareness, i valori e la mission del Gruppo** e le iniziative che questo porta avanti.

Nel corso del 2020, **la comunicazione pubblicitaria del Gruppo è stata fortemente influenzata dall'emergenza da Covid-19**. Con la chiusura degli sportelli al pubblico, disposta in coerenza con le linee guida sulle misure di prevenzione pubblicate dal Ministero della Salute, Acea, a **metà marzo, nel segno dell'iniziativa #IORESTOACASA**, ha realizzato una campagna sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee, volta ad **informare i clienti sulla possibilità di gestire da casa tutte le operazioni relative ai contratti di fornitura idrica, luce e gas**, (si veda il box dedicato).

#IORESTOACASA. ACEA PER I CLIENTI

Per rispondere con immediatezza alle restrizioni correlate all'improvvisa emergenza pandemica, Acea, nel segno dell'iniziativa #IORESTOACASA, **ha ideato e sviluppato**, interamente con risorse interne, **una campagna informativa rivolta ai clienti**, che è andata on air sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali, online e cartacee. L'obiettivo è stato **informare con prontezza tutti i clienti** della possibilità di **gestire**

da casa, 24 ore su 24, sui canali digitali, le operazioni relative ai contratti di fornitura idrica, luce e gas.

Si è trattato di un'azione di comunicazione molto corposa, per un totale di **113 uscite stampa** sui maggiori quotidiani nazionali e **presenza web per un mese su oltre 30 siti d'informazione nazionale**. La campagna è stata declinata anche dalle Società del Gruppo: Acea Ato 5, Gesesa,

Gori, Umbra Acque e Acquedotto del Fiora, con presenza stampa e web sulle testate locali. Con questa iniziativa, **on air già il 15 marzo**, Acea è stata la prima azienda del settore ad attivarsi per realizzare una comunicazione *ad hoc* legata all'emergenza da pandemia. A settembre **la campagna è stata premiata con il 17° Press, Outdoor & Promotion Key Award** per la categoria Trasporto ed Energia.

In maggio, sempre per sollecitare i clienti all'uso dei canali digitali, è stata realizzata, per Acea Ato 2 e Acea Ato 5, una **campagna di comunicazione dedicata alla bolletta web**, che è andata on air su stampa e digital reservation, e, tra luglio e settembre, per le medesime Società operanti nel settore idrico, è stata lanciata, con diverse forme di comunicazione (stampa, digital e affissione), **un'importante campagna sul risparmio dell'acqua**. A **ottobre 2020**, è partita una campagna per **Acea Energia**, volta ad **evidenziare la relazione di valore con i clienti**, migliorare la **brand**

reputation ed estenderne la conoscenza nel Lazio e fuori Regione, coinvolgendo nel target raggiunto anche Toscana, Campania, Lombardia e Puglia. La campagna, che ha avuto un riscontro mediatico rilevante, si è sviluppata in azioni mirate e crossing che hanno coinvolto più media (stampa, digital programmatic e reservation, TV on demand, affissioni ed eventi) e si è protratta sino al gennaio 2021.

Sempre in ottobre, Acea ha voluto **dare continuità all'impegno che sostiene da anni nei confronti degli studenti**, coinvolgendo

numerose scuole e migliaia di ragazzi, **realizzando in modalità interamente digitale l'evento: "Acea Scuola – DifendiAMO l'acqua!"**, dedicato al risparmio idrico e alla sostenibilità; l'evento è

stato pubblicizzato con una **campagna di comunicazione on air su digital programmatic**, registrando **10 milioni di impressioni su 200 siti web** (si veda il box di approfondimento).

EDIZIONE DIGITALE 2020 DI "ACEA SCUOLA – DIFENDIAMO L'ACQUA!"

Nonostante la situazione di emergenza sanitaria, **Acea ha voluto dar seguito al progetto educational** di sensibilizzazione alla sostenibilità ambientale, attivo già da molti anni, coinvolgendo migliaia di ragazzi.

A tal fine, l'edizione 2020, incentrata sulla tutela della risorsa idrica, è stata realizzata con **tre eventi virtuali, fruibili su tutto il territorio nazionale**. I ragazzi e le loro famiglie hanno potuto accedere all'evento tramite la pagina del sito Acea dedicata all'iniziativa. Il percorso, con ambientazione in 3D, si è svolto in **tre giornate d'ottobre**, dalle ore 16 alle 21, dedicate, ciascuna, a diversi

aspetti del mondo idrico: **Il viaggio dell'acqua, Ambiente e qualità dell'acqua, Sostenibilità e risparmio idrico**. Il progetto, seguito complessivamente da **circa 4.000 persone**, ha voluto **proporre ai partecipanti un'esperienza multimediale** che, sotto la guida della giovane talent Valeria Vedovatti, ha seguito il percorso dell'acqua, dalla sorgente fino alle nostre case, illustrando anche il lavoro e le tecnologie impiegate da Acea per garantire la tutela e la qualità della risorsa naturale e il servizio idrico.

Nel corso dell'edizione 2020, è stata presentata anche **"Waidy"**, la nuova app cre-

ata da Acea, che consente di individuare i 6.000 punti di erogazione idrica attivi nei territori serviti dal Gruppo, per invitare tutti ad un uso più responsabile dell'acqua e alla riduzione dell'utilizzo della plastica monouso. Nel mese di dicembre, gli educational sono stati proposti in esclusiva agli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana come supporto alla didattica, con la possibilità di partecipare ad un contest dedicato con premio finale consistente in tre voucher da utilizzare per l'acquisto, da parte degli Istituti Scolastici vincitori, di materiale utile alla didattica a distanza.

Altre campagne sono andate on air per sottolineare eventi di particolare rilievo organizzati da Acea, quali, **in novembre**, la seconda edizione del **Sustainability Day, anch'esso quest'anno interamente digitale**, dedicata al confronto tra i rappresentanti del mondo delle istituzioni, della ricerca ed esperti del settore sulle strategie di sviluppo sostenibile (si veda il box di approfondimento nel capitolo *Strategia e sostenibilità de L'Identità aziendale*).

Tra la fine di novembre e dicembre, infine, sono state realizzate altre due importanti campagne a supporto di iniziative delle Società operative. In particolare, la **campagna informativa sui vantaggi dei nuovi contatori 2G di Areti**, rivolta ai clienti del IX Municipio di Roma, area oggetto dell'intervento di sostituzione, e la campagna volta a promuovere **lo sportello digitale e i nuovi servizi di MyAcea di Acea Ato 2 e Acea Ato 5**.

Le visite presso gli impianti Acea hanno risentito delle circostanze legate all'emergenza pandemica da Covid-19 e sono **state sospese alla fine di febbraio**. Nel primo bimestre dell'anno, le strutture Acea hanno ricevuto **in tutto 3 visite**, due dall'Italia e una dall'estero, **per un totale di 54 visitatori accolti**, registrando dati non paragonabili agli accessi registrati l'anno precedente, in situazione di normalità (35 visite, per complessive 2.323 persone nel 2019).

L'Unità Digital e Corporate Media, all'interno della Funzione Comunicazione, definisce la digital strategy e la digital identity e gestisce la comunicazione sui canali digitali del Gruppo Acea. Il **sito corporate www.gruppo.aceait** esprime **i valori, la mission e il posizionamento industriale di Gruppo**.

In linea con il Piano Industriale 2020-2024, **il sito del Gruppo racconta l'azienda**, mettendo in evidenza l'impegno in sostenibilità e innovazione, elementi trasversali che caratterizzano sempre di più il suo modo di operare per garantire la maggiore efficienza dei servizi resi ai clienti, grazie anche alla qualità del lavoro delle sue persone. Il sito **espone contenuti corporate**, offre uno **spazio dedicato ai servizi** e si distingue per il suo **approccio improntato alla trasparenza**. Il sito corporate nasce da un'approfondita **analisi di posizionamento e di digital strategy**, con particolare attenzione alla **comunicazione visuale** e ad una chiara organizzazione dei contenuti, agevolando la navigazione fluida e intuitiva, grazie a layout e grafica originali, coerenti con la brand identity di Gruppo.

Attraverso un linguaggio efficace e coinvolgente e l'utilizzo di **immagini e video**, Acea valorizza le 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 entrare nella **nella top 10 di Webranking Italy 2020-2021**, la ricerca condotta da Lundquist e Comprend che valuta la **trasparenza della comunicazione sui canali digitali** delle principali Società italiane quotate in Borsa, confermandosi **tra le Società con "4 stelle" e migliorando così ulteriormente la sua posizione** rispetto al 2019, anno in cui era risultata best improver, ossia la migliore azienda quotata per crescita di punteggio a livello globale. La classifica ha anche valorizzato la contribuzione su Wikipedia, citando Acea come best practice. Infine, **l'azienda è stata inserita nella "silver class" di .trust**, l'analisi condotta da Lundquist che valuta la capacità delle società italiane quotate di **raccontarsi in maniera chiara e coinvolgente**, posizionandosi nel quadrante più virtuoso corrispondente ai **"narrators"**, in cui sono presenti **"le aziende che espongono contenuti completi e costruiti sulla scia della narrazione e del coinvolgimento proattivo dell'utente stakeholder, equilibrando informazioni e storie, elementi razionali ed emozionali, sito e social media"**.

Nel corso dell'anno, **il sito Acea ha evidenziato le iniziative messe in campo per rispondere all'emergenza sanitaria da Covid-19** e garantire i servizi essenziali sul territorio e la tutela delle sue persone. È stata **realizzata una pagina dedicata** che è stata costantemente aggiornata con le informazioni sulle iniziative intraprese per esprimere vicinanza alla comunità. Sono stati pubblicati comunicati stampa e avvisi di servizio per aggiornare tempestivamente gli utenti e svolte campagne di comunicazione per incentivare l'utilizzo dei canali di contatto digitali.

Il sito ha dato spazio ai principali eventi 2020, organizzati dall'Azienda o ai quali il Gruppo ha preso parte, come la seconda edizione del Sustainability Day, le manifestazioni **Ecomondo e Maker Faire Rome** (si veda il box di approfondimento). Sono stati inoltre valorizzati **eventi a cui l'azienda da tempo abbina il proprio brand**, tramite sponsorizzazione (si veda più avanti il paragrafo dedicato), quale la Festa del Cinema. Per le attività rivolte al mondo della scuola è stata data particolare evidenza al programma educational **DifendiAMO l'acqua!**, dedicato alla sensibilizzazione per un uso responsabile della risorsa idrica (si veda il box dedicato).

Acea ha partecipato, in novembre, ad **Ecomondo**, la più grande fiera dedicata alla *green economy* e a promuovere un modello di sviluppo che mira alla transizione verso un **ecosistema industriale sostenibile**. Il Salone ha presentato le diverse iniziative messe in campo per progettare e costruire **smart city all'insegna dell'innovazione tecnologica e della green e circular economy** e, svolgendosi su **piattaforma digitale**, è stato prolungato di **due settimane** dando al pubblico maggiore possibilità di conoscere i profili delle aziende partecipanti, le loro innovazioni, assistere a convegni e workshop ed effettuare incontri one-to-one (si veda anche in *Le Relazioni con l'ambiente, La sostenibilità ambientale e le principali sfide*, l'approfondimento dedicato ai progetti di Acea Ambiente, presentati all'evento). All'appuntamento digitale, hanno partecipato **l'Amministratore Delegato di Acea**, con un intervento durante la Sessione Plenaria Internazionale "Governi e Imprese Green nel nuovo contesto globale", **e la Presidente**, in rappresentanza di Utilitalia, nella Sessione Tematica di Approfondimento "Finanziare la Neutralità Climatica – La Roadmap di Italy for Climate per orientare i finanziamenti del Recovery Plan". L'Amministratore Delegato ha sottolineato il crescente impegno di Acea per il successo sostenibile, dichiarando che: *"Crescita e creazione di valore sono per Acea strettamente correlate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità che*

caratterizzano sempre di più gli indicatori di performance. Il Piano Industriale che abbiamo presentato la scorsa settimana accresce notevolmente il peso della sostenibilità nelle scelte di business e nella gestione operativa del Gruppo". In dicembre, Acea, che quest'anno si è aggiudicata il **"Premio Imprese per Innovazione"**, promosso da Confindustria e dedicato alle aziende che hanno investito con successo in R&I (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa*, per approfondimenti), ha rinnovato la propria presenza a **Maker Faire Rome – The European Edition**, punto di riferimento per l'innovazione e le nuove tendenze della tecnologia. L'evento si è svolto online, per quattro giornate, durante le quali migliaia di visitatori virtuali, makers e startupper connessi da tutta Italia hanno potuto apprezzare il contributo portato dalle imprese partecipanti. Acea, in particolare, ha illustrato le soluzioni più innovative di *industry 4.0* applicate ai propri settori industriali, soprattutto all'acqua e all'ambiente.

Per il settore idrico, Acea ha presentato l'app **Waidy**, scaricabile da tutti gli App store (Apple e Android) oppure inquadrando il QR code apposto sui punti di erogazione idrica, che, grazie alla **geolocalizzazione di circa 6.000 punti di erogazione di acqua potabile** situati nei territori serviti dal Gruppo, consente di visualizzare in tempo reale quelli più vicini e di conoscerne la storia. L'app, inoltre, attraverso un sistema detto *smart water grid*,

permette di segnalare guasti, in caso di malfunzionamenti delle fontanelle, e di richiedere i parametri quali-quantitativi dell'acqua erogata tramite un link diretto con il portale MyAcea. Waidy consente, infine, di tener traccia del proprio consumo idrico giornaliero e di entrare a far parte della *"water community"*, un nuovo canale di comunicazione interattivo tra i fruitori. Per il settore Ambiente, Acea ha presentato la nuova release di **Acea SmartComp**, realizzato in collaborazione con Enea e l'Università della Tuscia, per il trattamento *"a chilometro zero"*, diffuso e partecipato del rifiuto organico prodotto dalle grandi utenze come mense, ospedali, centri commerciali, aeroporti, stazioni. Con SmartComp è infatti possibile trasformare localmente i rifiuti umidi in compost, tramite un processo aerobico che in circa 90 giorni produce **fertilizzante pronto per l'utilizzo**. Il progetto garantisce una minore produzione di rifiuti e un consistente risparmio sui costi di gestione per tutto il sistema di waste management nazionale, per la filiera di recupero della singola utenza, nonché un positivo impatto sull'ambiente, grazie alla riduzione delle emissioni di gas serra dovuta all'eliminazione del trasporto rifiuti. *"L'appuntamento annuale con Maker Faire Rome – ha dichiarato la Presidente di Acea, presente all'incontro – è l'occasione per ribadire l'impegno e l'attenzione che l'azienda dedica all'innovazione e alle nuove tecnologie"*.

Nel corso dell'anno, nel **sito corporate è stata arricchita l'area dedicata all'innovazione** per dare maggiore evidenza all'impegno e ai progetti messi in campo dal Gruppo in quest'ambito. È stata inoltre **ripensata la sezione dedicata alle "storie"** che racconta le iniziative per la comunità e il territorio e le attività di business, utilizzando diversi filoni narrativi per **coinvolgere tutti gli stakeholder ed illustrare loro la vita e l'impegno dell'azienda**, coniugando dimensione umana, tecnologia e sostenibilità.

In tutte le pagine del sito la **sostenibilità** viene messa in risalto come elemento caratterizzante per la crescita e la creazione di valore del

Gruppo. Oltre ad essere trattata nella sezione di riferimento **"Il nostro impegno"**, infatti, la sostenibilità è un **tema trasversale** con richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area.

Da menzionare anche la comunicazione che ha valorizzato i progetti di **illuminazione artistica di monumenti** e le principali **illuminazioni simboliche** che hanno riguardato le consuete attività di **sensibilizzazione dei cittadini** alla prevenzione di patologie come il tumore al seno o altri eventi ad alto impatto sociale, ma anche le **illuminazioni speciali con il tricolore di alcune sedi istituzionali**, per **esprimere vicinanza alla comunità a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19** (fotogallery presenti nel sito corporate).



In occasione dell'**Assemblea degli Azionisti**, come ogni anno, 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, **inquadri in un'unica cornice**, la possibilità di **collegare i molteplici fili che legano le due rendicontazioni annuali**.

Il sito svolge anche **funzione di servizio**, con la **pubblicazione tempestiva degli avvisi** su eventuali sospensioni idriche che interessano i territori in cui l'azienda opera, e rende disponibili, da alcuni anni, i dati relativi alle **emissioni**, monitorate in tempo reale, dei due impianti di **termovalorizzazione** del Gruppo e della **Centrale di Tor di Valle**, nonché consultabili online i **parametri principali di qualità dell'acqua** erogata dalle Società attive nel comparto idrico.

Infine, nel 2020 è stato **avviato il progetto per la realizzazione del nuovo sito di Areti**, che presenterà contenuti informativi rivolti agli utenti della distribuzione elettrica e andrà online nel 2021.

Il nuovo sito di Gruppo, attivo sul dominio www.gruppo.aceait, è online da giugno 2019, pertanto i dati statistici 2020 non sono pienamente comparabili con quelli dell'anno precedente, mentre dal prossimo ciclo di rendicontazione sarà possibile illustrare un confronto puntuale del biennio incentrato solo sulle visite alle pagine corporate⁶⁴. Nell'anno sono state totalizzate circa **29,8 milioni di visualizzazioni di pagina**, pari a **7,4 milioni di accessi**; sebbene, in termini assoluti, prevalga la modalità di collegamento via **desktop** per il **60,3%** (4.517.158 accessi) e resti ancora contenuto il collegamento tramite **tablet**, al **2,5%** nell'anno (186.157

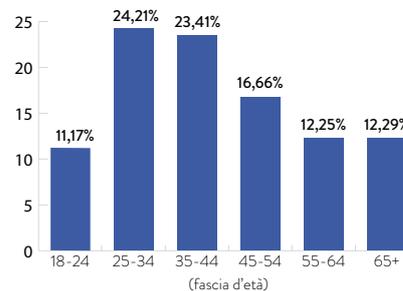
accessi), si conferma l'incremento dell'accesso al sito tramite **mobile**, per il **37,2% nel 2020** (2.787.009 accessi), così come la concentrazione dei visitatori nelle **fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni**.

Per quanto riguarda il sito di **Acea Energia** (www.aceait), nel 2020 si sono registrati oltre **2,6 milioni di accessi**, un **aumento superiore al 30%** rispetto ai dati 2019 (oltre 2 milioni di accessi), **da mettere in relazione anche all'emergenza da Covid-19** e alle campagne di sensibilizzazione all'uso dei canali digitali. Gli accessi sono stati prevalentemente da desktop (59%), seguono, in crescita rispetto al 2019, il mobile (39%) ed il tablet (2%). Il sito, dedicato alle attività di vendita di luce e gas per il mercato libero e tenuto in costante aggiornamento con le offerte commerciali, 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.

Oltre alla sezione dedicata alle "storie", dove vengono trattati temi legati a sostenibilità e innovazione nel settore energetico, nel corso del 2020 è stata **creata una nuova sezione dedicata alle guide** con lo scopo di dare informazioni utili agli utenti su argomenti come **l'energia eolica, simulatori di spesa, risparmio energetico** e altri temi legati al nostro mercato, che hanno contribuito all'incremento degli accessi.

Nel sito www.servizioelettrikoroma.it, **dedicato ai clienti del servizio di maggior tutela**, nel 2020 si sono registrati **400.237 accessi**, un dato **più che raddoppiato** rispetto al 2019 (circa 182.000 accessi), con modalità di collegamento per il 70% tramite desktop, il 28% tramite mobile e il 2% tramite tablet.

GRAFICO N. 30 – SITO CORPORATE ACEA 2020: MODALITÀ DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ



Nel corso del 2020 Acea ha **consolidato e rafforzato la propria presenza sui social media** (si veda il box dedicato), grazie ad una strategia di storytelling in linea con la comunicazione e il "tone of voice" del sito istituzionale del Gruppo.

Il piano editoriale si è **concentrato su contenuti declinati per ogni**

canale e mirati a valorizzare l'impegno di Acea sul territorio, anche nel contesto dell'emergenza sanitaria Covid-19. Gli eventi principali dell'anno sono stati seguiti attraverso una pianificazione *ad hoc* e supportati con progetti di influencer marketing.

I NUMERI DI ACEA SUI SOCIAL

Dopo il debutto nei social dello scorso anno, Acea **ha consolidato la sua presenza sui principali canali**. Di seguito i numeri chiave del 2020: il canale **Facebook** di Acea Gruppo ha raggiunto una fanbase di circa 4.689 follower (oltre il 100% in più rispetto al 2019) e ottenuto in totale circa 48.300 interazioni. Il posting è stato focalizzato sui contenuti corporate e sugli eventi culturali sostenuti dal Gruppo. 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 3.633 follower (+134% rispetto al 2019) e

ha ricevuto 16.388 interazioni. Con una comunicazione diretta e informale, il canale punta a coinvolgere gli utenti attraverso immagini e contenuti suggestivi, per raccontare il lavoro dell'azienda sul territorio e per le comunità.

Il profilo **Twitter** ha oltre 4.503 follower (+4,7 rispetto al 2019) che interagiscono con Acea attraverso commenti e condivisioni (8.780 interazioni); il canale si è confermato 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**.

⁶⁴ Infatti, per preservare la migliore comparabilità con i dati pubblicati nel 2019, quelli 2020 vengono riportati in questa sede includendo ancora le visite alle pagine MyAcea. Mentre per il biennio 2020-2021 sarà possibile confrontare periodi omogenei ed epurare i dati dalle visite alle pagine commerciali.

Il profilo **LinkedIn**, attivo da più tempo, ha confermato il trend positivo dello scorso anno arrivando a **46.964 follower** con una crescita quasi del **40%** rispetto al 2019; consequenziale anche l'aumento delle conversazioni e delle interazioni, pari a circa 19.798. 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 944 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 stati utilizzati per la promozione delle offerte luce e gas e per la divulgazione delle iniziative com-

merciali sul mercato libero, anche attraverso il supporto di **progetti speciali di influencer marketing**. Facebook e Instagram hanno raggiunto rispettivamente 14.034 (+3% rispetto al 2019) e 701 follower (+35% rispetto al 2019) ed entrambi i canali si sono consolidati come importanti strumenti digitali 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. Durante l'anno, il Gruppo ha **valorizzato sui social anche una comunicazione più istituzionale**, grazie a partnership media e al coinvolgimento dell'Amministratore Delegato in eventi a risonanza nazionale sui temi della sostenibilità e dell'efficiamento energetico in chiave green.

L'Unità Media Relation, della Funzione Comunicazione, presidia **le relazioni con i media, nazionali e locali**, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli e di collaborazione, con l'obiettivo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo.

I **comunicati stampa** e le **conferenze stampa** del 2020 hanno reso noti i **risultati economici raggiunti**, le **iniziative realizzate** dal Gruppo e le **informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei servizi gestiti. In coordinamento con altre Funzioni/Direzioni della Holding, quali Investor Relations & Sustainability, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, l'Unità Media Relation predispone i **comunicati relativi ai principali appuntamenti societari**, come **l'Assemblea degli Azionisti**. Attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web, l'Unità ha garantito la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea, con particolare attenzione alla valorizzazione dei contenuti di **comunicazione corporate**, quali **le operazioni di business e il Piano Industriale**.

La costante **interazione con le Società operative** consente all'Unità di **fornire 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.

Media Relation gestisce quotidianamente 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 **comunicazioni** che **hanno accompagnato iniziative Acea di particolare rilievo del 2020** si segnalano, a titolo esemplificativo:

- i comunicati stampa di gennaio relativi al **collocamento di un prestito obbligazionario di 500 milioni di euro** emesso ai sensi del Programma EMTN della durata di nove anni;
- la **comunicazione sul progetto "PlatOne"**, finanziato dall'Unione Europea, nell'ambito del Programma Quadro per la Ricerca e l'Innovazione "Horizon 2020", di cui **Acea è responsabile per il coordinamento del "pilota" in Italia**;
- le **comunicazioni relative all'emergenza Covid-19**, che si sono susseguite nell'arco dell'anno, partendo dalla **sospensione delle attività di distacco delle forniture idriche ed elettriche** a marzo 2020 e dalla **chiusura degli sportelli fisici**, fino alle illuminazioni simboliche delle sedi istituzionali con il Tricolore – in collaborazione con le istituzioni coinvolte – e alla **certificazione "Biosafety Trust"**, ottenuta grazie alle azioni messe

in campo da Acea nella gestione del rischio di infezione, quali ad esempio lo smart working, le ore di formazione erogate e le polizze assicurative per i dipendenti;

- le comunicazioni, ad aprile e maggio, sul consolidamento della posizione di Acea nel settore della **valorizzazione e trattamento dei rifiuti**, con il **perfezionamento dell'acquisizione del 70% del capitale di Simam e del 60% del capitale di Ferrocarrili e Cavallari**;
- l'evento e la comunicazione, in collaborazione con il Comune di Roma, riguardo il **lancio**, in agosto, **dell'app Waidy**, che invita ad un uso responsabile dell'acqua e contribuisce alla riduzione della plastica;
- la comunicazione sul **Piano Industriale 2020-2024 approvato ad ottobre**;
- gli eventi e le comunicazioni legate **agli interventi**, svolti **durante tutto l'anno, di riqualificazione dell'illuminazione, in chiave sia artistica che funzionale**, in collaborazione con il Comune di Roma, di luoghi quali la Basilica di Santa Maria in Trastevere, il Pantheon, l'Arco di Costantino, Piazza del Popolo, il Borgo di Ostia Antica e i giardini di San Basilio;
- le comunicazioni sull'approvazione **del piano di sostituzione dei contatori dell'energia elettrica** con i nuovi **misuratori 2G di Areti** e l'avvio, nel mese di novembre, della campagna informativa;
- le comunicazioni e i comunicati stampa, **nel mese di dicembre, sull'accordo tra Acea e Arma dei Carabinieri** per la fornitura del **mini-impianto di compostaggio SmartComp** e sull'approvazione del progetto di installazione delle **prime 100 colonnine di ricarica Acea per veicoli elettrici a Roma**, che ha, di fatto, sancito l'ingresso del Gruppo nel settore della mobilità elettrica.

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

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2020 è pari a circa **7 milioni di euro**⁶⁵ (erano 6 milioni di euro nel 2019). Di questi, circa 1 milione è stato destinato a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi.

Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** per iniziative di rilievo sono stati pari a **1,97 milioni di euro** (1,36 milioni nel 2019).

Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spegnimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva di tipo cultu-

⁶⁵ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

rale o sportivo, o anche **in particolari circostanze di natura solidistica e simbolica**, quali, ad esempio, gli interventi di illuminazione speciale/spegnimento del Colosseo, di Palazzo Senatorio o di altri edifici emblematici, in occasione di particolari ricorrenze, come la Giornata Mondiale contro la violenza alle donne, la Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia, la Città contro la pena di morte e molte altre. Nel corso del 2020, drammaticamente **segnato dall'emergenza pandemica da Covid-19**, oltre agli interventi sopra ricordati, **Acea si è posta al fianco delle Istituzioni**, sottolineando, tramite la **proiezione dei colori della bandiera nazionale sulle principali sedi governative**, il senso d'unione e solidarietà del Paese. Anche per questa attività, che si è protratta lungo tutto l'anno ed oltre, tali prestazioni, denominate **"sponsorizzazioni tecniche"**, hanno raggiunto **un controvalore economico complessivo di circa 1,2 milioni di euro⁶⁶**, in rilevante aumento rispetto all'anno precedente (circa 241.000 euro nel 2019).

L'azienda partecipa ai principali eventi legati ai business di riferimen-

to e sostiene, ogni anno, **anche tramite sponsorizzazioni**, iniziative considerate di alto pregio culturale e sociale, per la **valorizzazione dei territori in cui opera e a beneficio della collettività** (si vedano anche i box generali a fine paragrafo). La Funzione **Sponsorship and Value Liberty** **istruisce e gestisce le richieste** provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo **e le sottopone alla 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.

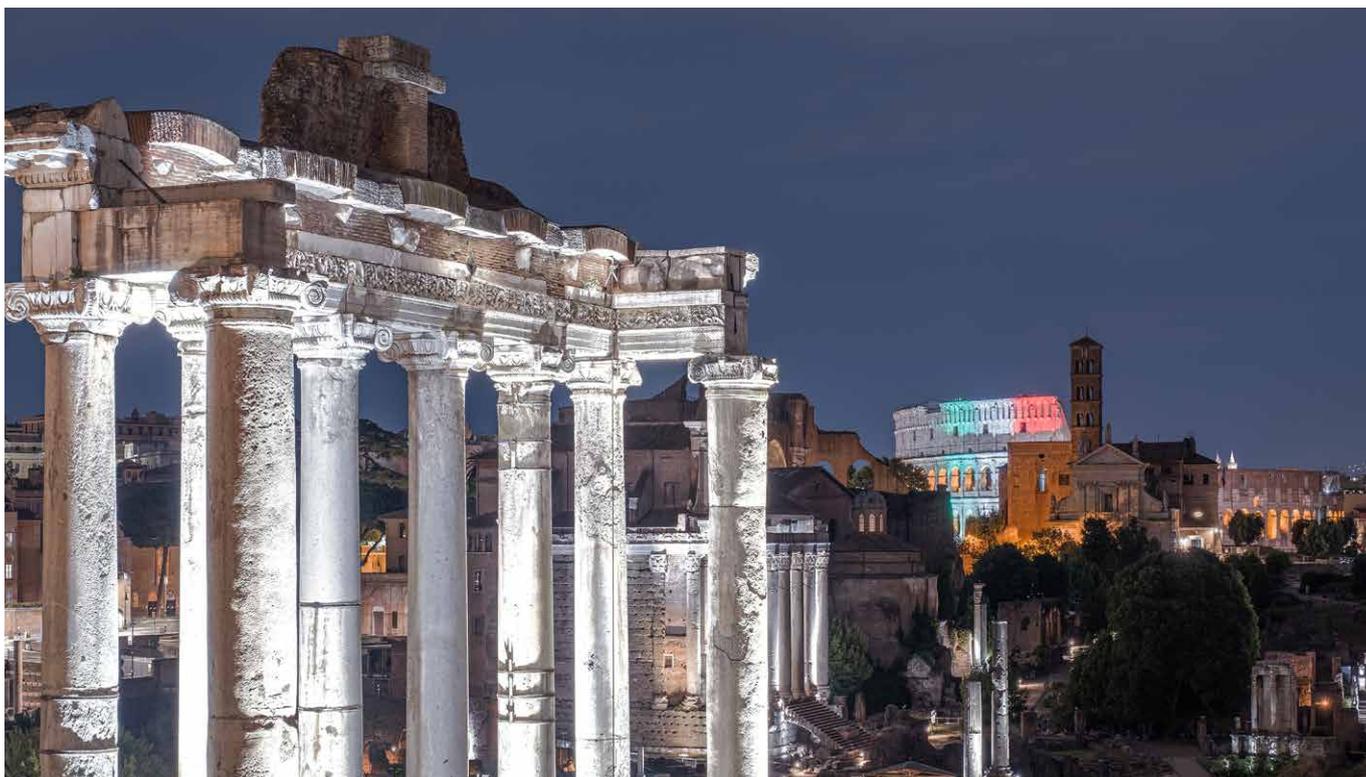
Nei mesi di marzo, aprile e maggio, Acea ha deciso di **destinare una quota parte dei fondi allocati alle sponsorizzazioni a supporto delle strutture ospedaliere e di assistenza ai cittadini**, anche i più disagiati, impegnate nella gestione dell'emergenza socio-sanitaria (si veda il box dedicato).

ACEA PER L'EMERGENZA COVID-19

Nel frangente, particolarmente complesso, attraversato dal nostro Paese e dal mondo, **Acea ha voluto affiancare le realtà territoriali che hanno operato in prima linea**, mediante un'intensa attività di sostegno economico e tecnico. Ha approvato, pertanto, stanziamenti destinati all'acquisto di **strumenti per la terapia intensiva**, a favore delle strutture rientranti nella rete Covid-19 adibite alla ricezione di pazienti gravi, tra cui **importanti poli ospedalieri** come il Policlinico Gemelli, l'Istituto Nazionale per le Malattie Infettive (INMI) L. Spallanzani, l'Istituto Dermopatico dell'Immacolata (IDI) di Roma e l'Azienda Ospedaliera San Pio di Benevento. Nei periodi di maggiore necessità è stata fornita, gratuitamente, **l'energia elettrica per l'alimentazione del presidio ospedaliero mobile** allestito dal Comando Unità Mobili e Specializzate Carabinieri "Palidoro" di Roma. Nei mesi successivi, al termine del lockdown, l'attenzione è proseguita verso le tematiche

della **prevenzione**, della **protezione** e dei **bisogni primari**, in particolare nei confronti delle categorie maggiormente a rischio della popolazione. In quest'ottica, sono stati stanziati contributi a favore di associazioni (Aism, Comunità di Sant'Egidio) per il **reperimento di materiale sanitario** (mascherine FFP2 e FFP3, gel disinfettante, camici e guanti monouso, termoscanner), nonché per l'acquisto e la **distribuzione di pacchi alimentari** (Caritas Onlus Firenze, Centro Pastorale S. Anna di Roma, Croce Rossa Italiana).

Accogliendo la richiesta pervenuta dalle maggiori Istituzioni – Presidenza della Repubblica, Presidenza del Consiglio, Corte Costituzionale e Campidoglio – nel voler lanciare un forte segnale ai cittadini italiani, per esprimere un segno di unione e di speranza, il Gruppo Acea ha provveduto ad illuminare le rispettive sedi istituzionali con il tricolore italiano.



⁶⁶ Il dato, pari precisamente a 1.179.025 di euro, include circa 221.100 euro stimati e non ancora fatturati al momento della pubblicazione del presente documento.

Con l'allentamento delle misure più restrittive, nella tarda primavera, è ripresa l'attività di sostegno ad eventi culturali e di interesse sociale, inclusi alcuni eventi sportivi, che si sono svolti adottando rigorose misure di sicurezza in ottemperanza alla normativa vigente, con l'obiettivo di **supportare il rilancio del territorio e contribuire a restituire ai cittadini luoghi di incontro** sociale, fisico o virtuale, dopo il lungo periodo di isolamento.

Tra i principali eventi sostenuti nel 2020, si evidenziano due grandi mostre: l'esposizione dedicata al **centenario dalla nascita di Alberto Sordi**, che ha ripercorso la vita e la carriera artistica dell'attore, offrendo allo stesso tempo uno spaccato di storia italiana, sullo sfondo della sua casa-museo di Roma aperta al pubblico per la prima volta; la mostra d'arte "**Ecce Homo – l'incontro fra il divino e l'umano per una diversa antropologia**", allestita presso Villa D'Este a Tivoli ed inserita nelle celebrazioni per il centenario della nascita del Papa Giovanni Paolo II.

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

Nell'anno è proseguito altresì il sostegno al **Teatro dell'Opera di Roma**, in promozione della cultura e in particolare della musica li-

rica e della danza classica, e alla **Festa del Cinema**, l'appuntamento internazionale che si svolge all'Auditorium Parco della Musica di Roma e che quest'anno ha coinvolto anche le sale cinematografiche **per un rilancio del comparto**.

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

Tra le principali manifestazioni sportive che si sono potute svolgere nel corso dell'anno, Acea ha associato il proprio brand al Golden Gala, l'incontro internazionale di atletica leggera, all'evento di rugby **Sei Nazioni** e ai **campionati italiani paralimpici** organizzati dalla FISPE. Sono stati inoltre sostenute, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi **Acea Volley Scuola** e **Acea Camp**.

Da menzionare, oltre alle già ricordate **illuminazioni di monumenti ed edifici** volte a valorizzare il patrimonio artistico o a forte valenza simbolica, anche la consueta realizzazione delle **luminarie natalizie** in vari punti del territorio della Capitale, dal centro alla periferia. Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2020**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

2020: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

sponsor della mostra "**Ecce Homo**", organizzata a Villa d'Este (Tivoli) per celebrare il centenario dalla nascita di Papa Giovanni Paolo II (Centro Europeo del Turismo Srl)

main sponsor della mostra "**Alberto Sordi 1920-2020**", organizzata nella sua casa-museo di Roma per celebrare il centenario dalla nascita dell'attore (C.O.R. Srl)

sponsorizzazione tecnica in **omaggio all'attore Gigi Proietti**, con l'illuminazione speciale del Palazzo Senatorio e del Colosseo (Roma Capitale)

partnership per **aperture gratuite** ogni venerdì del mese, da ottobre 2020 ai successivi sei mesi, delle collezioni permanenti della **Fondazione MAXXI**

sponsor del **Festival Internazionale di cultura ebraica**, dialoghi e incontri su scienza, attualità, letteratura, cinema e visite straordinarie alla Sinagoga (Artix Società cooperativa)

partner sponsor delle 30 serate di cinema e incontri speciali che si sono svolti al **Floating Theatre** dal 24 agosto al 24 settembre 2020 (Associazione culturale Play Town Roma)

contributo come socio privato e sponsor della Stagione Teatrale 2019/2020 della **Fondazione Teatro dell'Opera di Roma**

sponsor degli **spettacoli teatrali 2020 di Ostia antica** (I Borghi Srl)

sponsor della stagione teatrale 2020 del **Teatro Argentina** e contributo in occasione dell'iniziativa "Acea ti porta al Teatro", con la realizzazione di un video di augurio natalizio ai dipendenti Acea con reading di attori sul binomio poesia e sostenibilità (Fondazione Teatro di Roma)

sponsor della XXXII 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 del **Concerto per la commemorazione delle vittime dell'Olocausto** che si è svolto all'Auditorium Parco della Musica il 23 gennaio 2020 in occasione della Giornata della Memoria, sotto l'egida della Presidenza del Consiglio (Euroforum Srl)

sponsor di diverse iniziative culturali e manifestazioni estive fuori Roma, come il **Tolfa Jazz Festival 2020** (Associazione culturale ETRA), il **Civitavecchia Summer Festival 2020** (Associazione culturale Stazione Musica), l'International Terra di Siena Film Festival (All Star Agency Srl), il **Festival delle Colline geotermiche** (Comune di Monterotondo Marittimo)

partner sponsor della XV edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 15 e il 25 ottobre 2020 (Fondazione Cinema per Roma)

accordo di sponsorizzazione con la LUISS – Libera Università Internazionale degli studi sociali Guido Carli sui **temi delle energie rinnovabili, delle soluzioni sostenibili, dell'innovazione tecnologica e della circular economy**. Tra i progetti di collaborazione sulla mobilità elettrica, sono state brandizzate con logo Acea le autovetture elettriche e le navette in dotazione all'ateneo e le colonnine di ricarica installate dall'azienda (LUISS)

sponsor del **Premio ANGI**, il riconoscimento alle migliori iniziative dei giovani innovatori italiani, e partecipazione al Tavolo tecnico Innovazione presso la Camera dei Deputati (Associazione nazionale giovani innovatori)

sponsor del **concorso nazionale Italian Smart Design** per studenti e neo-laureati in architettura e design sull'elaborazione di progetti sostenibili di smart urban system (Casa della Creatività Scrl)

sponsor dell'organizzazione di due webinar sul **Digital Web** che si sono svolti a luglio e novembre sull'uso intelligente dell'innovazione tecnologica, tra esperienze e soluzioni (Forum PA)

sponsorizzazione tecnica dell'iniziativa "**Mi illumino di meno 2020**", con lo spegnimento del Colosseo e di Palazzo Senatorio per sensibilizzare sul risparmio energetico

sponsorizzazione tecnica in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile 2020**, con la proiezione della **ghiera degli SDG ONU sulla Piramide Cestia**

sponsorizzazione tecnica in occasione del 5° anniversario dell'**Accordo di Parigi sul Clima**, con l'illuminazione speciale di Palazzo Senatorio

2020: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

contributi di solidarietà legati all'**emergenza da Covid-19 a supporto di situazioni di disagio sociale**, quali acquisti di presidi sanitari, DPI e distribuzione alimenti (Comunità di Sant'Egidio, AISM – Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Fondazione Caritas Onlus Firenze)

contributi di solidarietà legati all'**emergenza da Covid-19, anche grazie alle donazioni dei dipendenti**, finalizzati all'acquisto di strumenti medici, potenziamento o allestimento di infrastrutture sanitarie ecc., per poli ospedalieri di Roma, quali Policlinico Agostino Gemelli, Ospedale IDI, INMI L. Spallanzani e l'Ospedale S. Pio di Benevento

partecipazione alla **Giornata Mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia** con **sponsorizzazioni tecniche**, quali l'illuminazione di rosso della Torre piezometrica della zona Ottavia, l'illuminazione speciale del Palazzo Senatorio e alla **XIX edizione di Città contro la pena di morte**, alla **Giornata Mondiale malattie rare**, alla **Giornata Europea per la sindrome "X-Fragile"**, alla **campagna di sensibilizzazione sui tumori infantili**, con interventi di illuminazione/spengimento del Colosseo o proiezioni speciali sul Monumento

sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Palazzo Senatorio nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2020** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori) e ancora con l'illuminazione della facciata di Palazzo Montecitorio, in occasione della **campagna di sensibilizzazione sul tumore al seno metastatico**

contributo finalizzato all'acquisto di un **ecografo mammario** (Susan G. Komen Italia)

contributo a supporto del **servizio sociale per minori LGBT e Casa famiglia** (Gay center/Gay Help Line)

sponsorizzazione tecnica con **la proiezione dei colori della bandiera nazionale** sul complesso archeologico monumentale delle Terme di Caracalla, sulle facciate di Palazzo Senatorio, Palazzo Chigi e Palazzo della Consulta, sulla Torre dell'Orologio del Palazzo del Quirinale, sulla facciata dell'Ospedale Spallanzani di Roma

2020: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

official partner del **Golden Gala 2020** che si è svolto presso lo Stadio Olimpico a Roma, a settembre 2020 (FIDAL)

sponsor del torneo **"Sei Nazioni Rugby 2020"** svoltosi tra febbraio e marzo del 2020 (FIR)

pacchetto hospitality, campionati serie A della **A.S. Roma** e della **S.S. Lazio** per la stagione sportiva 2019/2020 (Soccer Sas e Infront Italy SpA)

main sponsor per l'attività sportiva della 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)

sostegno ad **attività ed eventi sportivi** nei territori di operatività fuori Roma: basket (ASD Virtus Basket Siena), calcio (Frosinone Calcio), podismo (ASD Filippide – D. LF Chiusi Avis Castiglione del Lago, Amatori Podistica Terni, Athletic Terni)

title sponsor dell'edizione 2020 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 16 anni, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2020 (Beside Management Srl)

sponsor del **progetto per le scuole "Differenzio anch'io"** 2020 per l'anno scolastico 2019/2020 che coniuga attività sportiva con didattica educational sui temi dell'economia circolare (ASD Virtus Basket Aprilia)

sponsor di un **progetto di pedagogia inclusiva**, che si è svolto tra gennaio e giugno 2020, nelle scuole di San Basilio, Centocelle, Marconi, al fine di contrastare, attraverso laboratori artistici, l'emarginazione e il disagio sociale nelle scuole primarie pubbliche, con il patrocinio dell'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale del Comune di Roma (Mus-e Roma Onlus)

contributo destinato al progetto **"Scuola in sicurezza"** per la fornitura di dispositivi di sicurezza e sistemi di prevenzione (igienizzanti, mascherine, termoscanner) a tutti i plessi scolastici esistenti sul territorio comunale di San Vittore del Lazio (Comune di San Vittore del Lazio)

contributo per l'acquisto di banchi monoposto, per la messa in sicurezza di 4 plessi scolastici a Frosinone (Comune di Frosinone)

contributo per l'ampliamento del progetto **"Aula verde Lab – Outdoor education"** uno spazio aperto confinante con due istituti scolastici, mediante l'installazione di due gazebo attrezzati con materiali eco-sostenibili, per ospitare a rotazione gli scolari (Comune di Terni)

donazione di 5.000 borracce agli studenti per usufruire della Casetta dell'acqua installata precedentemente presso la sede del Dipartimento DEEM dell'ateneo (Università del Sannio)

FORNITORI



1,2 miliardi di euro IL VALORE COMPLESSIVO DEGLI APPALTI 2020: PROCESSATI PIÙ DI **6.500 ordini/contratti** PER **oltre 2.500 fornitori** COINVOLTI



L'**83% dei fornitori qualificati** NELL'ANNO HA COMPILATO UN QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE SU **aspetti rilevanti per la sostenibilità**



AVVIATO IL PROGETTO **Vendor Rating di Gruppo** E LA PARTNERSHIP CON **ECOVADIS**



L'UNITÀ SICUREZZA CANTIERI HA EFFETTUATO **14.904 verifiche della sicurezza** NEI CANTIERI (**+19% RISPETTO AL 2019**)



AdF HA LANCIATO IL **Protocollo di Economia Circolare**, CHE HA RICEVUTO MENZIONE SPECIALE **Compraverde 2020**

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2020, i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,99 miliardi di euro** (+2,6% sul 2019). Tale variazione deriva dagli effetti di dinamiche di segno opposto, tra cui, da una parte, la riduzione della componente di acquisto e trasporto per energia, dall'altra, l'incremento di alcuni costi di approvvigionamento dovuti anche a variazioni di perimetro di consolidamento.

Gli **approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** relativi alle Società del Gruppo oggetto di rendicontazione sono gestiti a livello centralizzato dalla **Funzione Acquisti e Logistica** della Capogruppo, ad eccezione di Gori, AdF e Gesesa che gestiscono l'attività autonomamente⁶⁷. Il **valore complessivo** registrato nel 2020, includendo anche gli importi delle Società idriche non gestite centralmente, è di **oltre 1,2 miliardi di euro**, in lieve flessione rispetto all'anno precedente (oltre 1,3 miliardi, incluse Gesesa e Gori)⁶⁸. Con riferimento alle Società gestite a livello centralizzato, il valore dell'approvvigionamento 2020 è di circa 1,1 miliardi nel 2020, a fronte dei 1,2 miliardi del 2019.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La Funzione Acquisti e Logistica definisce **politiche e indirizzi** e gestisce, in service, gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori richiesti dalle Funzioni della Holding e dalle principali Società del Gruppo. Per svolgere al meglio le attività, **valorizza le competenze tecniche dei buyer**, recepisce le **istanze dei "clienti interni"** (Funzioni/Società del Gruppo) e sviluppa una **relazione trasparente con i fornitori**.

La Funzione presidia anche la gestione centralizzata di **materiali, logistica e magazzini** del Gruppo, gestendo l'**operatività del deposito centrale** e di **quelli territoriali** a servizio del personale operativo spacciato sul territorio. Nel 2020 **si è concluso** il progetto di **ampliamento del Polo Logistico di S. Palomba** e di realizzazione di un **nuovo capannone**, che ha aumentato la **capienza di stoccaggio di ulteriori 5.000 m² a terra e 2.100 posti pallet a scaffale** e presso il quale la Società Acea Elabori ha realizzato un **laboratorio metrologico per la verifica dei misuratori idrici** attualmente in fase di collaudo. Nell'anno ha avuto avvio la **fornitura dei misuratori elettrici di nuova generazione** i cui flussi logistici sono interamente gestiti attraverso l'uso di **palmarie che ne tracciano la movimentazione** tra i depositi interni di proprietà e quelli esterni delle imprese appaltatrici.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il **Codice Etico Acea** richiama i principi di riferimento⁶⁹ 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**.

⁶⁷ Per il perimetro della DNF si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*.

⁶⁸ Si tenga presente che il valore dell'ordinato 2019 di Gori e Gesesa ammontava, complessivamente, a 156 milioni di euro (144 milioni imputabili a Gori, secondo il dato rettificato a valle del consolidamento, e 12 a Gesesa). Nel 2020, l'importo complessivo dell'ordinato di Gori, Gesesa e AdF, inclusa per la prima volta nel presente ciclo di rendicontazione, è pari a 177 milioni di euro (AdF circa 60 milioni, Gori circa 101 milioni, Gesesa circa 16 milioni).

⁶⁹ Il **Codice Etico Acea**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è condiviso nella Intranet aziendale e disponibile online nel sito www.gruppo.acea.it, sezione "Governance". Il Codice dedica 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).

Acea ricorre prevalentemente alla gara⁷⁰ per l'individuazione dei fornitori, adottando criteri di trasparenza: nel corso del 2020, il 76% dell'approvvigionato, gestito a livello centralizzato⁷¹, è stato affidato tramite procedura di gara, un dato in leggera contrazione rispetto al 2019 (81%).

La Funzione Acquisti e Logistica, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, pubblica sul sito web⁷² – Area “Fornitori” – la documentazione relativa agli acquisti regolamentati dal Codice dei Contratti pubblici⁷³. Gli operatori interessati a partecipare alle gare accedono senza oneri al portale dei Sistemi di qualificazione e a quello per l'espletamento delle gare online. 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.

La Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo monitora i tempi di pagamento dei fornitori: nel 2020, per le Società in perimetro⁷⁴, il ritardo medio dei pagamenti effettuati è stato di 42 giorni⁷⁵; il medesimo dato, ponderato alla luce degli importi, scende a circa 23 giorni⁷⁶. Tale circostanza si è verificata per il 35% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno, mentre la percentuale di importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 65%, in miglioramento rispetto al 57% rilevato nel 2019.

Il contenzioso⁷⁷ 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.

LA COLLABORAZIONE TRA LE PARTI PER LA TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E MISURE DI CONTRASTO AL COVID-19

La Commissione paritetica, istituita in virtù del Protocollo sugli Appalti Idrici tra Acea SpA, Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, negli ultimi anni, tramite il confronto collaborativo, ha agevolato la trasparenza delle informazioni e la riduzione delle criticità su sicurezza ed organizzazione del lavoro del personale delle Imprese appaltatrici. D'intesa con le Parti, Acea ha altresì confermato l'impegno a promuovere la salvaguardia occupazionale dei lavoratori, contrastando forme di lavoro irregolare o non conformi ai CCNL applicati. A decorrere dal 2019, infatti, 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, sia per gli appalti idrici sia per quelli del servizio del contact center elettrico ed idrico, garantendo il trasferimento del personale delle ditte uscenti a quelle subentranti senza ricadute in termini occupazionali.

Di particolare rilievo la sottoscrizione in data 19 giugno 2020 del Protocollo condiviso per la regolamentazione delle misure per il contenimento ed il contrasto al Covid-19 negli Appalti idrici. Le Parti hanno

costituito un “Comitato Consultivo per l'analisi e proposta di azioni di miglioramento ai fini della sicurezza nei cantieri” nel rispetto di quanto contenuto nel “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro”.

Il Comitato è costituito dal Responsabile del Procedimento di Acea Ato 2, dal Responsabile Relazioni Industriali del Gruppo Acea, dai Datori di Lavoro delle Imprese appaltatrici e dai loro Rappresentanti e RSPP, dagli RLS Territoriali e dai RLS e RSA delle Ditte e da una rappresentanza delle organizzazioni sindacali territoriali Feneal-UIL, Filca-CISL, Fillea-CGIL.

Il Protocollo ha la durata conseguente alla permanenza del rischio di contagio da Covid-19 definito dalle Autorità e dagli enti preposti. Ai sensi delle previsioni ivi contenute, il Comitato ha svolto nel corso del 2020 riunioni sistematiche, con periodicità settimanale. Gli incontri proseguiranno anche in futuro secondo necessità e con periodicità minima mensile.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2020

Con riferimento al mancato pagamento di fatture per forniture di beni, servizi e lavori, si registra una diminuzione del numero di contenziosi insorti: 12 nel 2020 (erano stati 22 nel 2019). Si tratta in genere di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale, e trovano rapida soluzione anche in via transattiva.

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 2020 risultano instaurati 8 giudizi, con una diminuzione delle vertenze (20 casi nel 2019).

Si segnala, inoltre, che sono stati instaurati 15 contenziosi di natura amministrativa (23 l'anno precedente) in materia di gare di appalto.

Al 31 dicembre 2020 si registra un numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) pari a 137, in aumento rispetto al dato 2019, ove i contenziosi erano stati 112, anche in virtù del perimetro di rendicontazione minore.

La situazione del contenzioso appena esposto risente del periodo di rallentamento generale imposto alle attività, tra cui quelle giudiziarie.

⁷⁰ 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.

⁷¹ Pari all'86% dei volumi complessivi, incluse le Società non gestite centralmente.

⁷² Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anti-corruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. “Legge Anti-corruzione” (L. 190/2012).

⁷³ Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. Codice dei Contratti pubblici.

⁷⁴ L'analisi 2020 prodotta da Amministrazione, Finanza e Controllo ha incluso anche le società Gori, AdF e Gesesa, pur non gestite a livello centralizzato, che hanno reso disponibili i dati. Al netto dei dati di queste tre società, le performance 2020 direttamente comparabili con quelle del 2019, sarebbero state pari a 42,5 giorni di ritardo medio e 22 giorni di ritardo medio ponderato e al 67% degli importi pagati nei tempi regolari.

⁷⁵ 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.

⁷⁶ 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.

⁷⁷ I dati del contenzioso 2020 si riferiscono a tutte le Società in perimetro DNF (si veda Comunicare la sostenibilità: nota metodologica).

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2020, per le Società del Gruppo oggetto d'analisi, incluse le tre società dell'area Idrico non gestite centralmente, sono stati processati **più di 6.500 ordini/contratti**, per un totale di **oltre 2.500 fornitori** coinvolti (si veda più avanti l'*Analisi dell'ordinato*).

Nella gestione centralizzata degli appalti, che copre, in valore, l'86% del totale approvigionato in perimetro 2020, per circa 3.000 ordini/contratti gestiti, Acea richiede, quale **requisito di partecipazione** per il **100% delle gare di affidamento lavori** e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, **le certificazioni dei sistemi di gestione della qualità UNI EN ISO 9001 e della salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2018**; inoltre, **per le 149 categorie merceologiche soggette a gare** e relative all'acquisto di beni, servizi e lavori sono inseriti in sede di gara, quando applicabili, **elementi di valutazione dell'offerta tecnica basati sui seguenti sistemi: UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001 – Catena di Custodia FSC**.

Nel 2020, tali requisiti sono stati **inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa** (57 gare idonee sulle 102 totali espletate con OEPV, pari al 56%). In particolare per alcuni appalti relativi all'affidamento di lavori idrici, elettrici e civili, aggiudicati col metodo indicato, 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) nei seguenti ambiti: **ambiente, sicurezza/salute, efficienza energetica, utilizzo di materiali ecosostenibili, corruzione**. Inoltre, criteri di sostenibilità sui materiali, quali il riciclo, il riutilizzo e l'indice di riparabilità, sono stati anche aggiunti nelle Specifiche Tecniche per gli approvvigionamenti delle Società del Gruppo.

Tra le società non gestite a livello centralizzato, anche Gesesa ha

richiesto come requisito per una **gara di elettromeccanica** il possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 50001 e UNI ISO 45001.

A maggio 2020 è stata lanciata la **prima gara** sotto Codice degli appalti **dedicata alle startup e PMI innovative** iscritte agli albi Acea dedicati a Startup e PMI innovative, in particolare nelle categorie "Robotica" e "Infrastrutture digitali". Per l'aggiudicazione della commessa la gara ha previsto una prova tecnica in modalità proof of concept al fine di testare le bontà delle soluzioni proposte dai partecipanti.

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 Mare⁷⁸. Nel 2020, il riferimento ai CAM è stato applicato nelle **gare relative a servizi di noleggio per gruppi elettrogeni, contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria su impianti di sollevamento, acquisti di pc e cartucce per stampanti**, ampliando 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) e confermando, anche per l'anno in esame, l'applicazione di **9 CAM sui 10 complessivamente applicabili alle tipologie di approvvigionamento del Gruppo**.

Si segnala altresì che la società Gesesa, in logica di circular procurement, ha posto particolare attenzione **al riciclo, a fine vita, del materiale usato** in un progetto di revamping del depuratore Santa Lucia, realizzato nel 2020; altri progetti saranno realizzati, col medesimo approccio, nel corso del 2021.

ANALISI DELL'ORDINATO E DELLA CATENA DI FORNITURA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati esposti nel paragrafo in modo aggregato riguardano, per i dati 2020, tutte le Società ricomprese nel perimetro – si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* – incluse le tre società operative nel settore Idrico, Gesesa, Gori e AdF, non gestite a livello centralizzato, e, ove possibile, sono stati aggregati per agevolare il confronto anche i dati 2019. Il biennio è stato altresì illustrato secondo la nuova suddivisione per aree di business, subentrata nel 2020. Alcuni dati più puntuali relativi all'analisi della catena di fornitura 2019, per i quali non è stato possibile procedere ad una completa aggregazione, sono invece relativi al solo perimetro gestito centralmente (pari all'88% del valore dell'ordinato 2019). Ciò è precisato nel testo.

Gli **appalti 2020** per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, come già indicato, sono stati gestiti a livello centralizzato dalla Holding per tutte le Società oggetto d'analisi ad eccezione di Gesesa, Gori e AdF, ciò nonostante, in questa sede, si illustrano **i dati aggregati dell'anno**. I **contratti aggiudicati** hanno avuto un **controvalore economico complessivo**, come inizialmente accennato, pari ad oltre **1,2 miliardi di euro**⁷⁹, in lieve flessione

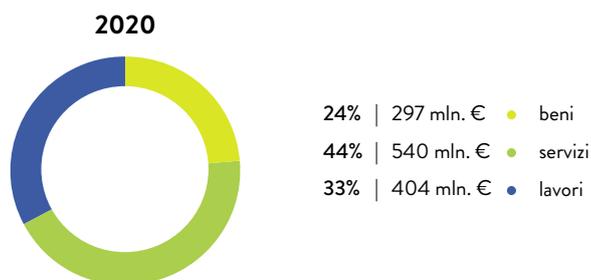
rispetto al dato aggregato del 2019 (circa 1,3 miliardi di euro). La riduzione maggiore degli importi rispetto all'anno precedente, in valore assoluto, si registra per la voce beni (-36%), mentre aumentano le voci servizi e lavori, rispettivamente del 4% e del 7% (si veda la tabella n. 36).

Analizzando **il valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business**, riorganizzate secondo la nuova macrostruttura –

⁷⁸ 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».

⁷⁹ L'importo degli acquisti gestiti a livello centralizzato 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. Gli importi relativi alle tre società idriche non gestite centralmente, per complessivi 156 milioni di euro, includono, invece, tutte le tipologie di acquisto.

GRAFICO N. 31 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2020)

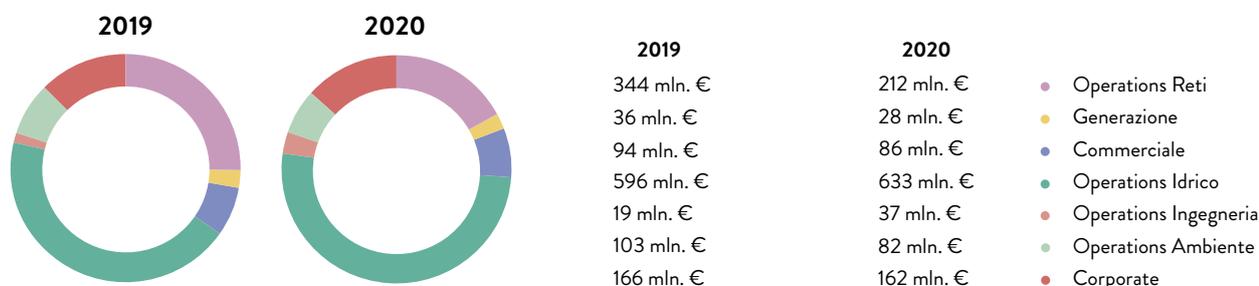


NB I valori sono arrotondati.

Operations Reti (reti elettriche), Generazione, Commerciale, Operations Idrico, Operations Ingegneria, Operations Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – si rileva una generale **contrazione** dei **dati complessivi**, da correlare in particolare alla diminuzione delle voci

“beni e servizi”, relativi agli ambiti **Generazione, Commerciale, Corporate, Operations Ambiente**, e più marcata per **Operations Reti**; in **incremento**, invece, l’approvvigionamento per il **comparto Idrico** e per **Ingegneria** (si veda il grafico n. 32 e la tabella n. 36).

GRAFICO N. 32 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2019-2020)



NB I valori sono arrotondati e i dati 2019, a cui sono stati sommati anche i valori relativi a Gesesa e Gori, sono stati riclassificati secondo la nuova macro struttura organizzativa introdotta nel 2020, per agevolare la comparabilità del biennio. Il comparto **Operations Reti** include la società Areti, il comparto **Generazione** include le società Acea Produzione, Ecogena e, dal 2020, tutte le società FTV veicolate da Acea Sun Capital. Nel **Commerciale** sono ricomprese Acea Energia, Acea8cento (fino a luglio 2020) e, dal 2020, Acea Innovation. Il comparto **Operations Idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e, dal 2020, anche AdF. Il comparto **Operations Ingegneria** include Acea Elabori. **Operations Ambiente** include: Acea Ambiente, Aquaser e, dal 2020, Acque industriali. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

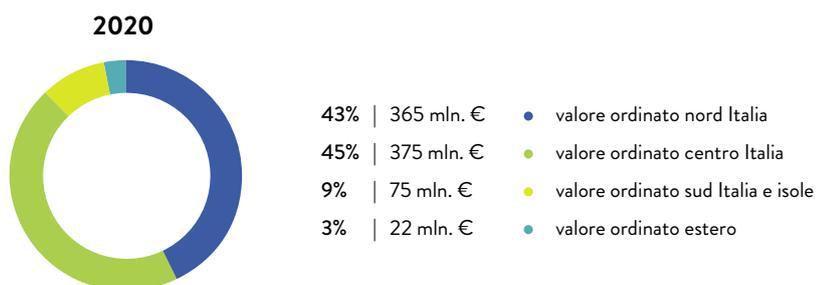
Le Società del Gruppo ricomprese nel perimetro, come già accennato, hanno espresso nell’anno fabbisogni pari a **6.552 Ordini di Acquisto** e coinvolto **2.529 fornitori**. I dati non sono direttamente confrontabili con quelli dell’anno precedente⁸⁰, a causa dell’ampliamento di perimetro ed in particolare per l’ingresso di AdF che, da sola, conta nell’anno oltre 1.700 ordini/contratti e circa 400 fornitori. Considerando **solo i dati centralizzati**, nel **2020 sono stati gestiti circa 3.000 ordini/contratti**, a fronte degli oltre 2.800 del 2019, segnando un incremento, che si rispecchia nel numero dei fornitori, passati da 1.462 a 1.573.

La **distribuzione geografica dei fornitori**, nell’anno in esame, risulta relativamente bilanciata **con il 33% nella macro area nord Italia, il 45% in centro Italia**, di cui il 30% nel Lazio, e **il 20% in sud Italia e isole**⁸¹, in misura residuale l’estero, con il 2%. La **distribuzione geografica del valore dell’ordinato tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sugli importi totali (837 milioni per beni e servizi e 404 milioni per lavori), è maggiormente concentrata nelle aree del nord e del centro Italia, che contano per l’89% della voce “beni e servizi” e per l’81% della voce “lavori”. Nell’anno, il 30% del valore “beni e servizi” e **il 44% del valore “lavori”** si è concentrato **nel Lazio** (grafici nn. 33 e 34 e tabella n. 37).

⁸⁰ Per avere un confronto, se si epurasse il dato degli ordini/contratti 2020 del contributo di AdF (1.735 ordini/contratti), il più consistente del nuovo perimetro, si otterrebbe un totale di 4.817 ordini/contratti, che andrebbe rapportato al dato 2019, inclusivo del contributo di Gori e Gesesa (1.068 ordini/contratti Gori e 756 Gesesa), pari a 4.667, con evidenza di un lieve incremento. Allo stesso modo, epurando il dato del numero di fornitori 2020 dal contributo di AdF (421 fornitori), si otterrebbe un totale di 2.103 fornitori, che, rapportato al dato 2019, pari a 2.062 includendo Gori e Gesesa (rispettivamente 414 fornitori e 186), rispecchierebbe il lieve aumento.

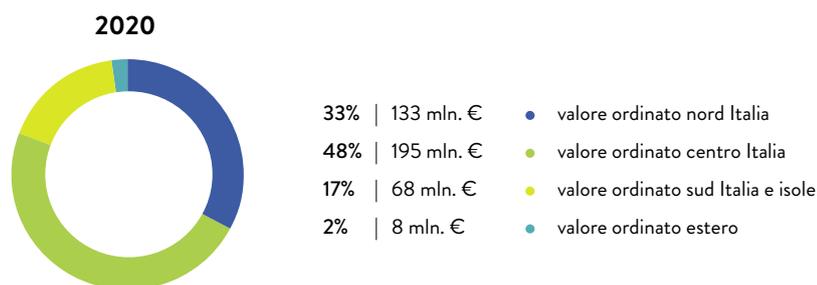
⁸¹ Per i dati 2019 gestiti a livello centralizzato, pari all’88% dell’approvvigionato, per quanto non direttamente comparabili con il 2020, la distribuzione dei fornitori era pari al 33% in nord Italia, al 57% in centro Italia e all’8% nella area sud Italia e isole.

GRAFICO N. 33 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2020)



NB I valori sono arrotondati.

GRAFICO N. 34 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2020)



NB I valori sono arrotondati.

I macro dati di approvvigionamento 2020 presentati nella tabella n. 36 sono relativi a tutte le Società in perimetro, incluse Gori, Gesesa e AdF, non gestite centralmente dalla Holding. Per agevolare la confrontabilità del biennio, i dati 2019 sono stati integrati con quelli relativi a Gori e Gesesa (in perimetro DNF 2019) e articolati secondo la nuova suddivisione delle aree industriali, intervenuta

nel 2020. I dati relativi all'approvvigionamento sul territorio 2020, illustrati in tabella n. 37, sono anch'essi riferiti a tutte le Società in perimetro ma, diversamente dalla tabella precedente, i dati 2019 non sono stati integrati con quelli di Gori e Gesesa e restano pertanto riferiti al solo perimetro gestito a livello centralizzato (pari, nell'anno di riferimento, all'88% del totale approvvigionato).

TABELLA N. 36 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2019-2020)

	u. m.	2019 ^(*)	2020	Δ % 2020/2019
VALORE APPALTI				
beni	mln. €	461	297	-36
servizi	mln. €	518	540	4
lavori	mln. €	378	404	7
totale	mln. €	1.357	1.241	-9
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO				
beni	%	34	24	-30
servizi	%	38	44	15
lavori	%	28	33	16
VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS ^(**)				
Operations Reti	mln. €	344	212	-38
Generazione	mln. €	36	28	-21
Commerciale	mln. €	94	86	-9
Operations Idrico	mln. €	596	633	6
Operations Ingegneria	mln. €	19	37	95

TABELLA N. 36 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2019-2020) (segue)

Operations Ambiente	mln. €	103	82	-20
Corporate	mln. €	166	162	-2
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI				
OdA per beni, servizi e lavori	n.	4.667	6.552	40

(*) Nel 2019 sono stati inclusi anche i dati di Gori e Gesesa; sulla confrontabilità tra dati 2020 e 2019 incide solo il perimetro più ampio della DNF 2020, su cui pesa maggiormente l'ingresso di AdF (che conta, ad esempio, circa 60 milioni di ordinato e 1.735 OdA).

(**) La distinzione per aree di business riflette la nuova macrostruttura entrata in vigore nel 2020; per assicurare confrontabilità dei dati generali dell'ordinato, sono stati riclassificati i dati 2019, secondo la medesima suddivisione delle aree.

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati.

TABELLA N. 37 – L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2019-2020)

	u. m.	2019 ^(*)	peso % sul totale/anno	2020	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO					
fornitori nord Italia	n.	484	33%	819	33%
fornitori centro Italia	n.	836	57%	1.147	45%
<i>fornitori Lazio</i>	n.	654	45%	757	30%
fornitori sud Italia e isole	n.	110	8%	516	20%
fornitori estero	n.	32	2%	47	2%
totale fornitori	n.	1.462	100%	2.529	100%
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI					
valore ordinato nord Italia	mln. €	287	33%	365	43%
valore ordinato centro Italia	mln. €	505	57%	375	45%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	385	44%	252	30%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	53	6%	75	9%
valore ordinato estero	mln. €	33	4%	22	3%
totale ordinato per beni e servizi	mln. €	878	100%	837	100%
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI					
valore ordinato nord Italia	mln. €	49	15%	133	33%
valore ordinato centro Italia	mln. €	249	77%	195	48%
<i>valore ordinato Lazio</i>	mln. €	242	75%	177	44%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	25	8%	68	17%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	8	2%
totale ordinato per lavori	mln. €	323	100%	404	100%

(*) I dati 2019 non includono Gori e Gesesa (per complessivi 156 milioni di euro), di cui non erano disponibili tutte le informazioni rappresentate in tabella, pertanto non sono direttamente comparabili con la colonna 2020, che ricomprende tutte le società in perimetro DNF 2020 (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*).

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

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

In Acea sono attivi **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 europeo⁸² e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

L'albero merceologico, condiviso tra le Società del Gruppo gestite centralmente⁸³, ha incluso, nell'anno, **537 gruppi merce** e, al 31 dicembre 2020, sono stati gestiti dall'Unità preposta **147 Albi/Sistemi di qualificazione**.

Dal sito istituzionale Acea (www.gruppo.acea.it, sezione "Fornitori") **le imprese possono accedere ad un portale per la qualificazione**, integrato con l'anagrafica fornitori, ed inserire **online** le **richieste d'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** relativi ai gruppi merce d'interesse. L'Unità preposta le istruisce, **verificando il possesso dei requisiti e gestendo le comunicazioni al fornitore**. Nel corso del 2020 sono state **evase, complessivamente, 798 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione** (+14% rispetto alle 700 richieste del 2019), per un totale di **616 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

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

Nel giugno 2020 è stato attivato il **nuovo portale acquisti del Gruppo Acea "Jagger-one"**; a tal fine, nella prima metà dell'anno, sono state svolte le attività di disegno e sviluppo dei moduli per la **gestione integrata delle gare, dell'anagrafica e della qualifica fornitori**, attività propedeutiche alla **realizzazione del Vendor Rating di Gruppo**, avviato nell'ultimo trimestre dell'anno ed illustrato, più avanti, nel box di approfondimento dedicato.

I **requisiti richiesti** ai fornitori per iscriversi ai Sistemi di qualifica sono **"standard"** – tra i quali i **requisiti di ordine morale previsti dalla normativa** di settore – e **"specifici"**, ossia riferiti 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'autorizzazione 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, **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 diverse 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**.

Per potersi iscrivere ai **Sistemi di qualificazione** afferenti ai **Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** che, per il 2020, erano **110 sui 147 Albi/Sistemi di qualificazione complessivi** ("fase di qualifica"), i fornitori devono compilare, sulla piattaforma di Vendor Management, un **questionario di autovalutazione sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale**, considerati **aspetti rilevanti per la sostenibilità**.

Nel 2020, **363 fornitori hanno compilato il questionario di autovalutazione** (245 per beni e servizi e 118 per lavori), in aumento del **5%** rispetto ai 345 del 2019; essi rappresentano oltre **l'83% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 438)⁸⁴.

Come accennato, nel corso dell'anno è stata **rinnovata la piattaforma** ed è stato possibile tracciare dal sistema online solo una parte dei questionari pervenuti, per questa ragione non si presentano gli esiti puntuali dell'analisi. Nel corso del 2020, l'Unità Sistemi integrati di gestione, ha affidato ad una società specializzata **60 Desktop Audit** volti a verificare la conformità di quanto dichiarato dai fornitori nel questionario di autovalutazione compilato in fase di qualifica.

Inoltre, in continuità con una prassi consolidata da diversi anni, **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sustainability Planning & Reporting, ha somministrato ad un panel di **79 fornitori** del Gruppo (erano 117 nel 2019) un **questionario di approfondimento** volto a rilevare l'impegno su **temi ambientali**, con particolare focus sui consumi energetici. Al questionario **hanno risposto, in maniera completa, 37 imprese** e gli esiti della rilevazione sono **illustrati nella sezione Le relazioni con l'ambiente**, capitolo **L'uso di materiali, energia e acqua** (paragrafo **I Consumi energetici**), a cui si rinvia.

⁸² Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

⁸³ Pertanto tutte le Società in perimetro DNF, come da Nota Metodologica, ad eccezione di Gesesa, Gori e AdF, quest'ultima in perimetro dal presente ciclo di rendicontazione.

⁸⁴ Il numero dei fornitori qualificati non coincide con le 616 richieste di iscrizione ai sistemi di qualificazione evase con esito positivo, in quanto i fornitori possono iscriversi anche a più sistemi di qualificazione.

Anche AdF applica **criteri preferenziali di sostenibilità**, ove pertinenti, in fase di **iscrizione degli operatori all'Albo Fornitori** e di qualifica degli stessi in una o più categorie merceologiche ivi presenti, richiedendo, ad esempio, l'attestazione del possesso della certificazione ISO 14001:2015 da parte degli operatori che avanzano istanza di qualifica nella categoria merceologica: ser-

vizi di pulizia caditorie – smaltimento rifiuti. Nel 2020, inoltre, AdF ha lanciato il **Protocollo di Economia Circolare**, finalizzato a **tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura**, che è stato **redatto con il coinvolgimento delle parti interessate** (si veda il box di approfondimento).

IL PROTOCOLLO DI ECONOMIA CIRCOLARE DI ADF MENZIONE SPECIALE AL PREMIO COMPRVERDE 2020

La Società AdF, operativa nella gestione del SII nell'ATO 6 Ombrone, in Toscana (in particolare nelle province di Grosseto e Siena), ha ideato, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo del territorio di riferimento ed incrementarne le performance di sostenibilità, il **Protocollo di economia circolare**, destinando una parte degli affidamenti di beni, servizi e lavori, non sottoposti alla disciplina del Codice degli Appalti, agli operatori economici locali. A tal fine, AdF ha istituito un sistema di qualificazione appositamente dedicato agli appalti c.d. "non core business", creando un "Albo *ad hoc*", disponibile online da novembre, accessibile alle sole imprese locali.

Le aziende interessate ad iscriversi all'Albo dovranno soddisfare i requisiti di qualità, prezzo e affidabilità ma anche **condividere la tensione verso l'innovazione dei processi e l'impegno per ridurre gli impatti e i rischi di natura ambientale e sociale**, impegnandosi in una relazione chiara e responsabile. Nella valutazione delle prestazioni sarà infatti considerata anche la responsabilità sociale e ambientale e i fornitori saranno sottoposti a verifiche su questi aspetti. Per iscriversi all'Albo, oltre all'espressa adesione ai principi aziendali del *Codice Etico* e del MOG 231/2001, sono previsti anche "**criteri incentivanti**", quali, ad esempio, assunzione di personale appartenente alle "categorie protette" oltre le previsioni normative, buone pratiche in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, oltre alla compliance normativa, autoveicoli a basso impatto ambientale, ecc. Il numero di criteri incentivanti previsti, come specificato nel Regolamento di Economia Circolare adottato da AdF e consultabile sul sito istituzionale www.flora.it, è rapportato alla classe d'importo richiesta. L'iter di approvvigionamento continuerà a fondarsi su principi di libera

concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, economicità, efficacia, correttezza, salute e sicurezza, inclusione e diversità e regolarità contributiva. In tale ottica, AdF ha posto attenzione anche al tema dell'accompagnamento finanziario dei suoi fornitori, che potrebbero avere difficoltà nel reperimento di risorse, stipulando due **Convenzioni con istituti di credito del territorio**, per l'offerta di **strumenti bancari agevolati alle imprese che aderiscono agli albi di AdF sull'economia circolare**.

L'iniziativa ha avuto un buon riscontro e, sebbene l'Albo *ad hoc* fosse online solo da novembre, al 31.12.2020 risultavano iscritti già 29 fornitori.

Il Protocollo è il risultato di un percorso di **confronto e condivisione tra AdF e i suoi stakeholder**, tra cui istituzioni e attori del territorio, come la Regione Toscana e gli enti locali, AIT, ARERA, le parti sociali, le organizzazioni sindacali, l'Università di Siena e il Polo Universitario di Grosseto, Istituti di Credito del territorio e le Associazioni di categoria, che hanno partecipato alla fase di stesura del testo, fornendo contributi di metodo e di merito fondamentali per arrivare alla versione definitiva.

Il Protocollo, **prima iniziativa di questo tipo in Italia** nel settore idrico, ha ottenuto – in data 9 ottobre 2020 – un importante riconoscimento, a livello nazionale, dal **Forum Compraverde Buygreen 2020**, dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato, per un'economia più giusta e sostenibile, ricevendo una **menzione speciale al premio Compraverde**, sezione "**Vendor Rating e Acquisti Sostenibili**" nella categoria grandi imprese, per la "**grande attenzione dimostrata verso il territorio, avendo costituito un apposito albo per i fornitori locali sostenibili**".

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**. Nel 2020, la **situazione legata alla pandemia da Covid-19** ha impedito lo svolgimento di verifiche presso la sede del fornitore, in parte sostituite con **Audit su piattaforma Teams** e condivisione **da remoto** delle evidenze documentali. Nonostante la quantità delle verifiche dell'anno non consenta un confronto con gli anni precedenti e non permetta di elaborare statistiche significative, tale modalità **ha permesso di mantenere attivo il rapporto con la catena di fornitura sulle tematiche di qualità, ambiente, sicurezza, energia e**

responsabilità sociale ed ha consentito un'analisi documentale più approfondita.

A ciascun fornitore è stato **inviato un feedback**, con l'indicazione del grado di conformità per schema e complessivo, nonché un **report** con indicazione **delle raccomandazioni di miglioramento**.

Acea ha proseguito nell'anno la collaborazione **al gruppo di lavoro denominato TenP**, in seno al **Global Compact Network Italia**, volta a sensibilizzare la catena di fornitura.

Acea Ato 2, inoltre, in occasione di un recente approvvigionamento di Carbone Attivo Granulare utilizzato per la potabilizzazione idrica, ha inserito nel proprio Capitolato di acquisto la previsione di effettuare **Audit presso gli stabilimenti di produzione ubicati all'estero**, in particolare in "Paesi a rischio" (si veda box dedicato).

ACEA ATO 2 ATTIVA AUDIT PRESSO SITI DI PRODUZIONE DI UN BENE APPROVVIGIONATO ALL'ESTERO

Il *Codice Etico* del Gruppo Acea, come già ricordato, "**in armonia con la Dichiarazione universale dei diritti umani, le Convenzioni ILO e i principi emanati dal Global Compact delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact)**, cui Acea ha aderito formalmente e sostanzialmente", disciplina all'articolo 15 i rapporti con i fornitori e contempla anche i casi di contratti con fornitori di "Paesi a rischio", così definiti dalle Organizzazioni riconosciute.

Nel rispetto di questo principio, **Acea Ato 2**, in occasione di un **approvvigionamento di Carbone Attivo Granulare (CAG)**, materiale largamente utilizzato nei processi di potabilizzazione di acqua destinata al consumo umano, **ha inserito nel proprio Capitolato di acquisto la previsione di ef-**

fettuare Audit presso gli stabilimenti di produzione, al fine di verificare il livello di conformità a specifici obblighi locali o anche semplici raccomandazioni di tipo sociale e ambientale.

A tal fine, la Società ha costituito un gruppo di lavoro dedicato che, nel corso del 2020, ha avviato le **attività propedeutiche allo svolgimento degli Audit** presso gli stabilimenti interessati, identificando e prendendo contatti con **organizzazioni locali competenti in tema di due diligence socio-ambientale**. Tali consulenti locali sono stati **individuati con la collaborazione del Ministero per lo Sviluppo Economico che segue con interesse l'iniziativa**. Per il 2021 è previsto lo svolgimento di un primo Audit presso **due stabilimenti ubicati in India** che producono CAG per Acea Ato 2.

Per la **valutazione dei fornitori in fase di esecuzione di contratto**, Acea ha avviato, nel corso dell'anno, l'implementazione del **Vendor Rating di Gruppo** che girerà sulla nuova piattaforma di e-procurement e **monitorerà diversi indicatori di**

performance, tra cui un indicatore composito di sostenibilità; per il modello di calcolo di quest'ultimo **è stata coinvolta nel progetto la società ECOVADIS** (si veda il box di approfondimento dedicato).

AVVIATO IL PROGETTO VENDOR RATING DI GRUPPO E LA PARTNERSHIP CON ECOVADIS

L'implementazione del nuovo portale acquisti del Gruppo "Jagger-one", come indicato nel testo del capitolo, è stata propedeutica anche alla seconda parte del progetto, finalizzata ad **attivare il Vendor Rating di Gruppo** ed avviata in settembre 2020.

Il sistema di Vendor Rating di Gruppo, che sarà implementato anche a superamento degli altri modelli di Vendor Rating precedentemente applicati, ad esempio dalla Società Areti, è volto ad analizzare, **valutare e monitorare le performance dei fornitori per incrementare il livello di competitività e di qualità delle prestazioni rese e dei prodotti forniti**. Il modello è stato definito per beni, servizi e lavori e per il binomio fornitore/gruppo merce, attraverso criteri oggettivi (non discrezionali) e il più possibile automatici.

L'**indice di Vendor Rating** è calcolato dalla combinazione pesata di indicatori di dettaglio che monitorano i principali aspetti relativi alla **fase di esecuzione del contratto: puntualità, qualità e sicurezza**. Il modello prevede anche un **ulteriore indicatore premiante** che monitora gli **aspetti legati alla sostenibilità sociale e ambientale**.

Nell'ultimo trimestre dell'anno si sono svolte le seguenti fasi:

- analisi e approfondimento dei singoli indicatori e delle relative modalità di calcolo;
- integrazione del modello con nuovi indicatori volti a monitorare l'eventuale difettosità dei componenti strategici in fase di esercizio e le non conformità tecniche in fase di esecuzione lavori;

- implementazione dei cosiddetti "**indicatori di fase 1**"; si tratta di indicatori automatici, i cui dati necessari per il calcolo sono estratti direttamente dai sistemi sorgente (risposte agli inviti, sospensioni/Black List, collaudi, penali per ritardo e penali tecniche).

Nel progetto sono state **attivamente coinvolte le Società del Gruppo** e, in particolare, **le Unità deputate alla gestione dei contratti, alla direzione lavori, alle verifiche nei cantieri relative alla sicurezza e alla gestione della sicurezza sul lavoro**, per definire owner, modalità di raccolta e di trasmissione di quei dati, che saranno registrati attraverso template, necessari per il calcolo degli "**indicatori di fase 2**", volti a monitorare le **performance del fornitore in fase di esecuzione del contratto** (riserve, ricorsi, verifiche sicurezza nei cantieri e infortuni). Tutti i dati verranno recepiti a sistema in maniera automatica e oggettiva per garantire una valutazione del fornitore nel rispetto della trasparenza e dell'imparzialità. L'**indicatore relativo al monitoraggio dei fornitori in merito agli aspetti legati alla sostenibilità** sarà calcolato da **ECOVADIS**, la più importante piattaforma europea di valutazione delle imprese in ambito CSR, il cui contratto è stato finalizzato a dicembre 2020. Il modello prevede la valutazione della prestazione delle imprese per il calcolo del rating di sostenibilità lungo **21 criteri di CSR afferenti ad ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti**. Il progetto proseguirà nel 2021 e porterà all'integrazione dell'indicatore di sostenibilità nell'ambito del modello di Vendor Rating.

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

Acea considera la **Sicurezza sul lavoro** un elemento chiave della propria strategia e si è dotata, a livello di Gruppo, di **un modello di gestione della sicurezza lungo la catena di fornitura**. In particolare, il Gruppo ha strutturato molteplici attività di valutazione e controllo della gestione della sicurezza da parte dei fornitori, curate da strutture organizzative dedicate, presenti nella Holding e nelle Società operative.

L'**Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto** e facenti capo alle Società del Gruppo (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti e Acea Ambiente), **assicurando il rispetto degli standard più elevati e della normativa⁸⁵**.

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 prevalente-

mente correlate alle **opere principali** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità⁸⁶.

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 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;
- **5 Pianificatori**, che hanno seguito la pianificazione e il dispatching dell'attività ispettiva della sicurezza sui cantieri delle Imprese esecutrici;
- **13 risorse del Supporto Tecnico**, che hanno gestito l'attività di verifica dell'idoneità tecnico professionale delle Imprese impiegate negli appalti.

⁸⁵ D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

⁸⁶ Quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.

Nel 2020, l'Unità Sicurezza Cantieri:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 617 imprese** (38% appaltatrici e 61% tra subappaltatrici e "noli a caldo"⁸⁷), circa il **70% in più** rispetto al dato 2019 (360 imprese);
- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 286 nuovi incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione per 76 incarichi**;
- **ha effettuato 14.904 ispezioni della sicurezza⁸⁸ in cantiere (+19% rispetto al 2019).**

A valle delle **verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, svol-

te nel corso delle ispezioni **dall'Unità Sicurezza Cantieri**, sono state **rilevate complessivamente 1.457 non conformità⁸⁹** (962 "di lieve entità", 337 di "media entità" e 158 rientranti nella categoria "grave entità"), **in diminuzione rispetto ai dati 2019⁹⁰ nonostante l'aumento delle visite effettuate**. Durante lo svolgimento dell'appalto, inoltre, vengono **corretti eventuali comportamenti in contrasto con le normative vigenti** e approfondite eventuali problematiche specifiche emerse nel corso dei lavori. **In fase di verifica** sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, l'Unità Sicurezza Cantieri **si accerta che il Datore di lavoro abbia erogato la formazione base** in materia di sicurezza e, se applicabile, quella **specificata**.

PROGETTO SAFETY CHECK

L'Unità Innovation della Capogruppo ed Acea Elaberi hanno avviato una sperimentazione per testare una soluzione che consente la verifica a distanza delle condizioni di sicurezza del personale che svolge la propria attività lavorativa presso i cantieri, nonché il rispetto delle disposizioni emanate dal Datore di lavoro in materia Salute e Sicurezza.

Il sistema denominato Safety Check, che utilizza sensoristica finalizzata alla sicurezza per gli operatori, permette di rilevare potenziali situazioni di pericolo e di restituire un alert attraverso l'utilizzo di apposita sensoristica IoT in campo, rappresentando un valido strumento di ausilio per l'ulteriore miglioramento degli standard di Sicurezza Aziendali.

L'Unità Sicurezza Cantieri e tutte le altre Società del Gruppo che gestiscono le visite ispettive presso i cantieri in modo, del tutto o in parte, autonomo contribuiscono alla **tutela della sicurezza delle Imprese appaltatrici che operano in cantiere**, incontrando, prima dell'inizio delle attività, i Datori di lavoro delle ditte e **informandoli sugli standard adottati**. **Tutte le imprese appaltatrici** vengono infatti **informate nel rispetto dell'Istruzione Operativa di riferimento**, dalle relative Unità preposte alla gestione del contratto, dalla Direzione Lavori e dai relativi Coordinatori della Sicurezza per l'Esecuzione dei lavori (questi ultimi ove previsti dalla Normativa vigente), **attraverso il DUVRI** (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti, da allegare al contratto d'appalto), **il PSC** (Piano di Sicurezza e Coordinamento) o **Riunioni di coordinamento specifiche**.

AdF, ad esempio, che svolge le verifiche in cantiere autonomamente, ha provveduto, **all'inizio della pandemia da Covid-19**, ad effettuare **riunioni di coordinamento con le ditte in appalto**, definendo una procedura d'intervento condivisa, atta a minimizzare gli spostamenti del personale delle ditte in appalto e a valutare i potenziali contagi. Tali riunioni si sono ripetute nel corso del 2020 al fine di tenere costantemente allineati procedure e documenti di cantiere alle disposizioni normative nazionali e regionali. **Gori** ha predisposto una comunicazione a tutti i fornitori relativamente all'emergenza e alle misure adottate per il contenimento del contagio nei luoghi di lavoro.

In Acea, inoltre, è operativo il **Training Camp**, uno spazio dedicato alla formazione e addestramento del personale, in materia di salute e sicurezza sul lavoro, **utilizzato** dalle Società operative del Gruppo

anche per l'addestramento degli appaltatori per lo svolgimento, in sicurezza, di attività specifiche connesse agli appalti affidati (salita/discesa sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione, accesso ai luoghi confinati, sotterranei ecc.).

La **Capogruppo**, data la situazione eccezionale che ha caratterizzato il 2020, ha costituito un **Comitato di Prevenzione Coronavirus** impegnato anche sul **coordinamento con le Società del Gruppo e con le Imprese appaltatrici** (si veda anche il capitolo *Personale*, paragrafo *Tutela della salute e sicurezza sul lavoro*).

Le Società che, anche **al di là delle attività dell'Unità Sicurezza Cantieri**, hanno svolto nell'anno le verifiche in cantiere, hanno tenuto conto delle **linee guida della Capogruppo**. In particolare, per verificare il rispetto delle procedure di sicurezza introdotte in contrasto alla diffusione del Covid-19, **Acea Ato 2** ha svolto nell'anno 374 visite ispettive ed **Acea Ato 5** ne ha svolte 9; entrambe le Società hanno provveduto anche a sensibilizzare i dipendenti delle ditte appaltatrici in tema salute e sicurezza sul lavoro.

Ciò vale altresì per le Società non gestite a livello centralizzato; ad esempio, **AdF ha effettuato 356 controlli atti a verificare le condizioni di sicurezza e il rispetto delle norme Covid-19**, rilevando 18 deviazioni riguardanti mancanze documentali e nessun caso di problematiche procedurali e/o mancanze di DPI, e **Gori ha effettuato 1.142 attività di verifica su salute e sicurezza in cantiere**. **Gesesa** ha svolto controlli periodici (settimanali) sia sul personale interno che sulle ditte civili/fornitrici per verificare il rispetto dei vincoli imposti dai DPCM (accessi in sede, distanze, etc.); le informazioni raccolte sono state inviate alla Capogruppo.

⁸⁷ Il nolo a caldo è un contratto che ha per oggetto il noleggio di una attrezzatura di lavoro e la prestazione lavorativa di un operatore specializzato, indispensabile per la conduzione/utilizzo dell'attrezzatura stessa.

⁸⁸ Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori".

⁸⁹ 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.

⁹⁰ Quando si erano registrate, a valle di circa 12.400 visite ispettive, 1.741 non conformità (1.141 di lieve entità, 367 di media entità e 233 di grave entità).

Con riferimento al “**Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro**” sottoscritto il 14 marzo 2020 dalle organizzazioni sindacali e datoriali in accordo con il Governo e integrato il 24 aprile 2020, per tutta la durata dell'emergenza, **ciascuna azienda, per la prosecuzione delle attività lavorative, è tenuta ad adottare opportune misure tecniche, organizzative e procedurali** (misure di sicurezza anti-contagio). Tali misure, uguali per tutta la popolazione, seguono la logica della precauzione e riguardano la gestione dell'emergenza sanitaria **tanto negli ambienti di lavoro quanto negli appalti di beni e forniture**, estendendosi ai titolari del cantiere e a tutti i subappaltatori e subfornitori presenti.

Acea SpA e le Società del Gruppo, in conformità a quanto previsto nei provvedimenti normativi, **hanno definito specifiche misure per lo svolgimento delle attività all'interno dei siti aziendali, includendo anche quelle svolte dal personale delle ditte fornitrici/appaltatrici**, tenuto a **rispettare i protocolli di sicurezza anti-contagio definiti**, pena l'allontanamento dai locali aziendali; sono state inoltre svolte attività di vigilanza sulla corretta ed efficace adozione delle misure stabilite, tramite controlli periodici. **Nella Capogruppo è stato costituito un Comitato di Prevenzione Coronavirus** per la gestione centralizzata delle misure per la mitigazione del rischio e delle **disposizioni interne** per il coordinamento con le Società del Gruppo, nonché **l'informazione e il coordinamento con le Imprese appaltatrici**.

Acea, al di là della emergenza sanitaria contingente, opera con la convinzione che sia necessario qualificare **l'impegno dell'impresa lungo tutta la catena del valore**.

Uno degli aspetti più rilevanti fa riferimento alle condizioni di lavoro e alla **salute e sicurezza** del personale delle imprese fornitrici di beni, servizi o lavori, alle quali viene affidata, da parte delle aziende appaltanti, la gestione o l'operatività di una parte o di interi processi aziendali. A tal fine, le Unità Sustainability Planning e Reporting e Sicurezza sul lavoro della Capogruppo, in sinergia con le Unità della Holding o le Società operative poste a presidio, a diverso titolo, di relazioni con i fornitori, hanno realizzato un progetto denominato **Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso**, finalizzato a coinvolgere attivamente le ditte appaltatrici che collaborano con Acea, a realizzare sessioni formative e a migliorare, in particolare, il processo di raccolta e rendicontazione dei dati infortunistici.

Nel corso dell'anno, l'**Unità Sicurezza sul lavoro** ha potuto svolgere, presso il Centro Congressi La Fornace, **un solo incontro di sensibilizzazione delle ditte appaltatrici di Acea SpA sul tema della sicurezza**, nel corso del quale, oltre ad illustrare alle ditte la piattaforma I-Auditor utilizzata per la gestione operativa degli appalti, ha introdotto il progetto *Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso* e illustrato i più puntuali KPI che tutti gli appaltatori, di lavori e alcune tipologie di servizi, dovranno fornire, a partire dal prossimo anno. Al fine di **testare il processo di raccolta dei nuovi KPI, è stata realizzata una survey pilota** rivolta a un campione di circa 150 appaltatori, i principali tra quelli gestiti da Acea Elabori anche per conto delle Società del Gruppo.

Dall'analisi dei dati comunicati dalle **81 ditte** che hanno risposto alla survey, **di cui il 16% è nella top-list dei fornitori per volume di ordinato**, è emerso che: gli **infortuni di tipo professionale** occorsi nell'anno **al personale delle ditte appaltatrici** impiegato su commesse Acea sono stati **40**, di cui **3 per spostamenti lavorativi** e la **quasi totalità (36) con lesioni personali lievi**. Le **cause principali di**

infortunio sono riconducibili a **inciampo, urto, scivolamento, taglio, schiacciamento e caduta dall'alto**; l'**indice di frequenza** è pari a **7,93** e quello di gravità a **0,33**. Non si sono verificati infortuni mortali. Infine, non è stato registrato **nessun caso di malattie professionali** riconosciute nell'anno al personale delle ditte.

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 2020, **Areti** ha proseguito la campagna formativa su “sostituzione massiva gruppi di misura” e “gestione utenza – utilizzo tablet per cambio misuratori”, formando **101 operatori delle ditte appaltatrici**, per complessive **592 ore di formazione** suddivise in 19 sessioni formative.

Inoltre, sono stati formati **50 operatori** delle ditte appaltatrici all'utilizzo di una nuova tipologia di “Giunti”, che saranno adottati da **Areti** nel corso del 2021, per complessive **350 ore di formazione**, svolte con il contributo del fornitore e di 4 docenti interni.

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 *Clients*). Nel 2020, Acea Energia ha svolto un **programma formativo** per complessive **714 ore di formazione**, di cui 300 ore erogate a **668 venditori della rete door to door**, per un totale di 60 giornate, e 414 ore erogate **agli operatori delle agenzie di teleselling**.



PERSONALE

IL PERSONALE DI ACEA



L'emergenza sanitaria, intervenuta nell'anno, ha condizionato la gestione del personale, con particolare riferimento al tema della tutela della salute dei lavoratori. Acea ha pertanto **ripensato, con prontezza ed efficacia, modalità e strumenti di lavoro**, agevolando il passaggio dal lavoro in presenza a quello a distanza per la maggioranza del personale aziendale. Ciò ha comportato altresì il **potenziamento della dotazione**

infrastrutturale IT, la riorganizzazione della formazione in modalità digitale, l'adozione di **misure cautelative straordinarie** per preservare la salute delle persone e di iniziative *ad hoc* atte a coadiuvarle nella gestione delle difficoltà, lavorative e personali, generate dalla pandemia. Nel 2020, l'**organico delle Società in perimetro di rendicontazione⁹¹** è pari a **6.374 persone**.

TABELLA N. 38 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2018-2020)

AREA DI BUSINESS	2018 (n. dipendenti)	2019 (n. dipendenti)	2020 (n. dipendenti)
Operations Idrico	1.741	2.695	3.303
Operations Reti	1.301	1.272	1.280
Generazione	78	81	87
Commerciale	443	437	392
Operations Ambiente	286	304	338
Operations Ingegneria	237	262	274
Corporate (Acea SpA)	656	665	700
totale	4.742	5.716	6.374

(*) Le consistenze 2020 assorbono anche 419 persone di AdF e 28 persone di Acque Industriali, poiché le altre Società inserite in perimetro nell'anno hanno personale distaccato da altre Società del Gruppo o ne sono prive.

L'area **Operations Idrico** registra le **maggiori consistenze ed ha un'incidenza pari al 52% del totale**, in coerenza con il numero di Società ricomprese ed il peso del business sull'operatività del Gruppo; segue l'area **Operations Reti** che **rappresenta il 20% delle consistenze totali**.

COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Gestione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service per conto delle Società controllate, l'**amministrazione 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'inclusione in perimetro di 447 dipendenti in forza presso AdF

e Acque Industriali è il fattore che più ha inciso sull'incremento dell'organico, da 5.716 persone del 2019 a 6.374 del 2020. Tale ampliamento di perimetro, tuttavia, non modifica la composizione complessiva dell'organico del Gruppo che rimane in linea rispetto al biennio precedente.

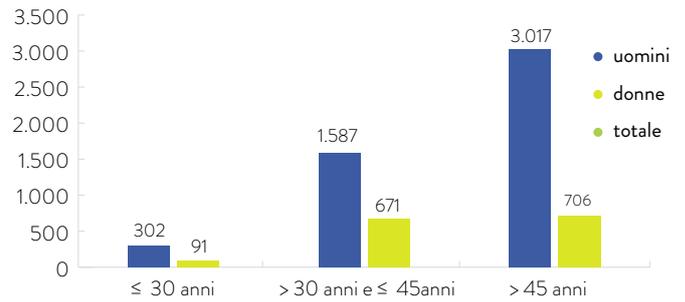
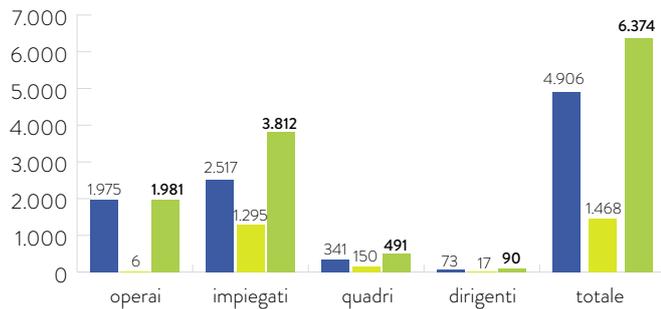
In particolare, la **presenza maschile si conferma prevalente e pari al 77% del totale**; il dato riflette la presenza di competenze tecnico-specialistiche ed operative espresse, ancora oggi, in Italia, soprattutto dagli uomini. La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60%** da **impiegati**, il **31%** da **operai**, l'**8%** da **quadri** e l'**1%** da **dirigenti**; la distribuzione per fasce d'età è caratterizzata per il **58%** 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 **6%** dell'organico.

⁹¹ Il perimetro del capitolo illustra i dati delle Società in perimetro DNF (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*), ad eccezione di Acea Innovation, Acea Sun Capital, che hanno personale distaccato da altre Società del Gruppo o ne sono prive. L'organico totale, per tutte le Società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 7.650 (era 7.576 nel 2019).

Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma la **tendenza al costante aumento dei laureati**, che **salgono al 25% del totale** (23% nel 2019),

ed alla **stabilità dei diplomati**, il cui peso percentuale si mantiene attorno al **50%** (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 35 e la tabella n. 39).

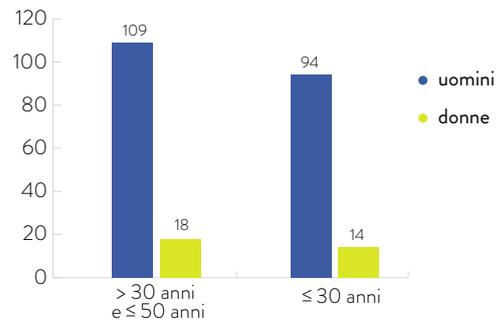
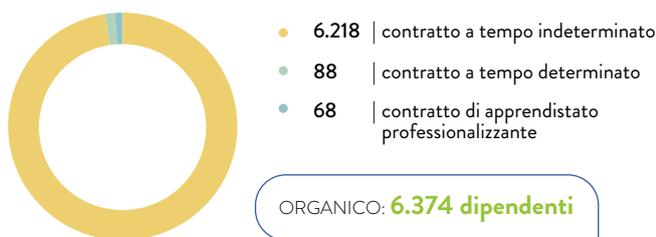
GRAFICO N. 35 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: GENERE, ETÀ E INQUADRAMENTO (2020)



Il **98% dell'organico** è impiegato con **contratto a tempo indeterminato**, in linea con il 2019. La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **55%** delle risorse uscite nell'anno ha

prestato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **45% fino a 30 anni** (si vedano grafico n. 36 e tabelle nn. 39 e 41).

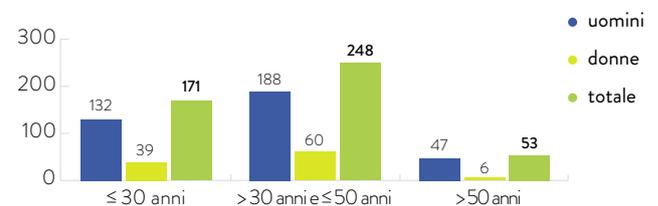
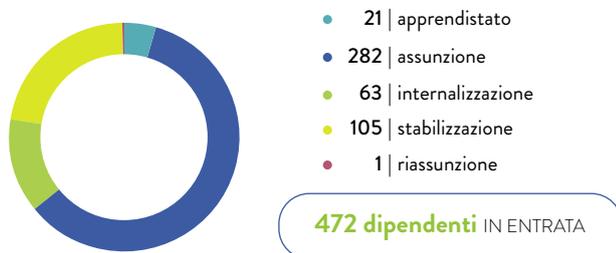
GRAFICO N. 36 – TIPOLOGIE CONTRATTUALI E DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2020)



Gli **ingressi nel 2020** hanno riguardato **472 persone** (367 uomini e 105 donne), per il **77% con contratto a tempo indeterminato**, suddivisi in 282 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 105 stabilizzazioni (di cui 36 giovani che hanno svolto stage o tirocini

in azienda), 63 internalizzazioni, 21 attivazioni di apprendistato e 1 riassunzione (si vedano grafico n. 37 e tabella n. 41). Il **36% del personale in entrata** nell'anno aveva un'età inferiore o uguale a **30 anni**.

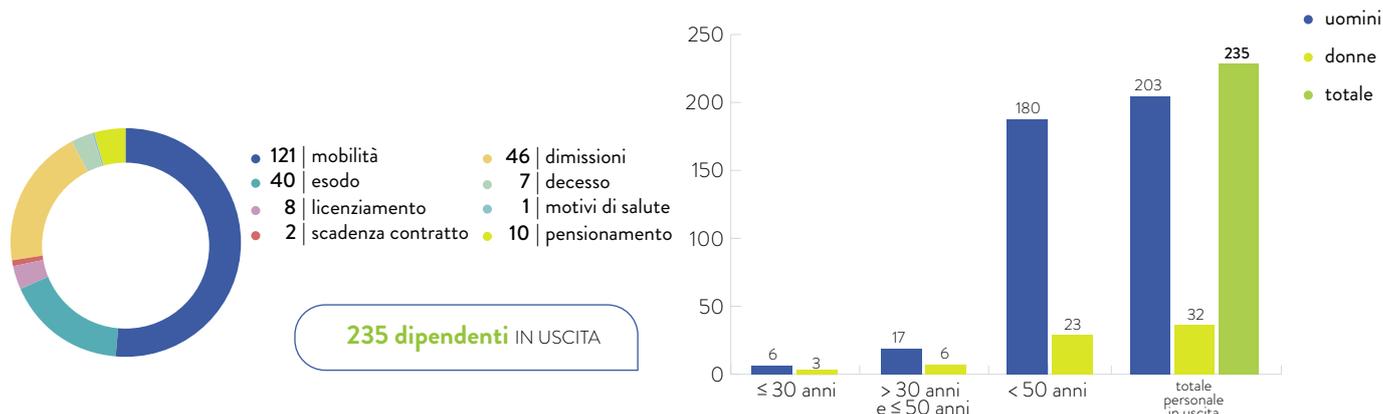
GRAFICO N. 37 – TIPOLOGIE DI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2020)



Le **persone che hanno lasciato l'azienda nel 2020** sono **235** (203 uomini e 32 donne): 121 in mobilità, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, 40 nei piani di esodo volontario agevolato, con la risoluzione concordata ed incen-

tivata del contratto di lavoro, 10 pensionamenti, 46 dimessi, 8 licenziati e 10 per altre ragioni (si vedano il grafico n. 38 e tabelle nn. 41 e 42). **L'86% del personale in uscita** aveva **più di 50 anni**.

GRAFICO N. 38 – TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2020)



Il **tasso di turnover** è stato pari all'**11,1%** (11,6% per gli uomini e 9,3% per le donne), il **tasso di ingresso** si è attestato al **7,4%** (7,5% per gli uomini e 7,2% per le donne) e quello di **uscita** è stato pari al **3,7%** (4,1% per gli uomini e 2,2% per le donne) (si veda la tabella n. 40).

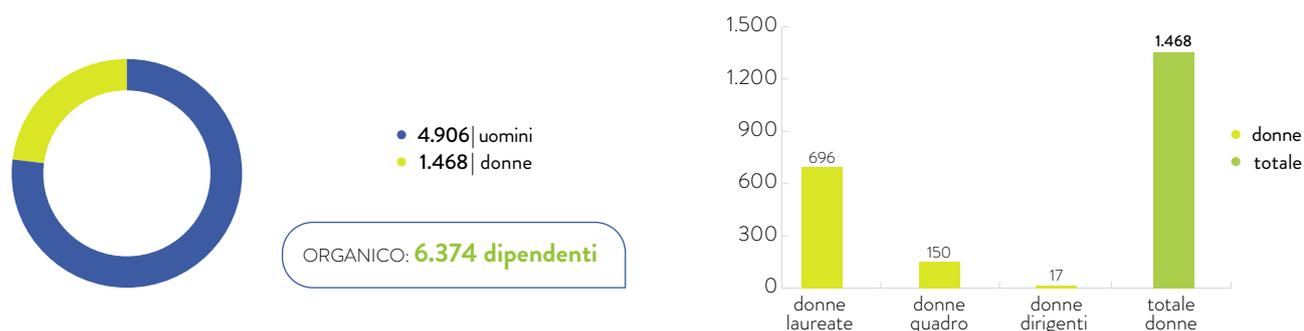
LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Nel 2020 le lavoratrici in Acea sono **1.468** (1.286 nel 2019). L'ampliamento di perimetro e la conseguente inclusione di 116 donne in

forza presso AdF e Acque Industriali non modificano in maniera sostanziale l'incidenza femminile sul totale dell'organico di Gruppo, che risulta in lieve aumento rispetto allo scorso anno e pari al 23% (era 22% nel 2019).

L'**incidenza delle dirigenti donna sul totale dei dirigenti** (17 su 90) è pari al **19%**; **le donne che ricoprono il ruolo di quadro** sono il **30%** della categoria (150 su 491) (grafico n. 39) e tra i **laureati** presenti nel Gruppo **la componente femminile è pari al 43%** (696 su 1.600).

GRAFICO N. 39 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2020)



Negli organi di corporate governance delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione, Collegi Sindacali e Organismi di Vigilanza) sono operative **60 donne**, pari al **35% del totale** dei componenti (nel 2019 le donne negli organismi di governo erano 52 pari al 33,5%).

Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle **donne nel Consiglio di Amministrazione è pari al 55,5% sino a luglio** (5 donne su 9) e al **44,4%** (4 donne su 9 membri) **nella seconda metà dell'anno, a seguito**

della sostituzione di una Consigliera, e nel **Collegio Sindacale arriva sino al 60%** (3 donne su 5 membri, di cui 2 supplenti), 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 ed Etica e Sostenibilità è affidata ad una Consigliera (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

GRAFICO N. 40 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2018-2020)

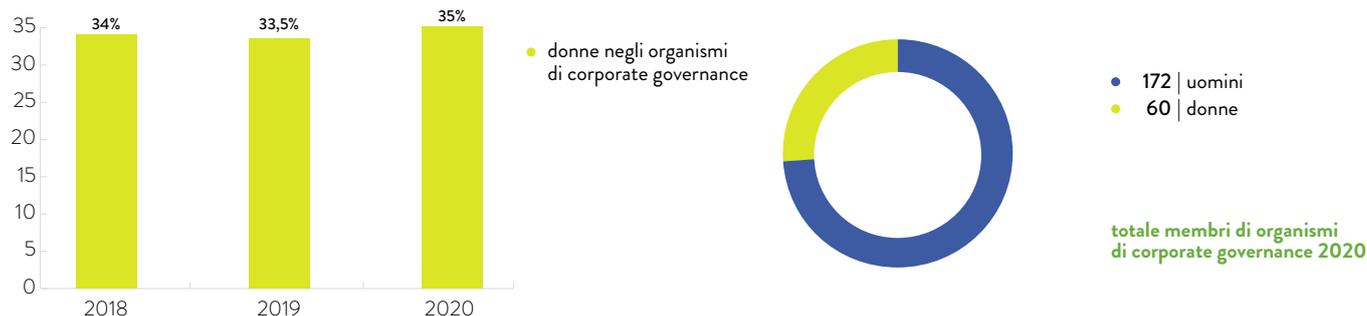


TABELLA N. 39 – DATI GENERALI SUL PERSONALE (2018-2020)

u.m.	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE									
numero									
dirigenti	60	12	72	70	11	81	73	17	90
quadri	289	127	416	311	137	448	341	150	491
impiegati	1.897	1.012	2.909	2.293	1.133	3.426	2.517	1.295	3.812
operai	1.342	3	1.345	1.756	5	1.761	1.975	6	1.981
totale	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716	4.906	1.468	6.374
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico			24			22			23
donne dirigenti sul totale dirigenti			17			14			19
donne quadro sul totale quadri			31			31			31
donne laureate sul totale laureati			44			43			43
LE DONNE IN ACEA									
numero									
laureati	593	470	1.063	755	567	1.322	904	696	1.600
diplomati	1.816	537	2.353	2.275	583	2.858	2.541	643	3.184
altri titoli	698	44	742	955	45	1.000	1.018	55	1.073
non definito	481	103	584	445	91	536	443	74	517
totale	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716	4.906	1.468	6.374
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
età media aziendale	49	45	48	48	45	48	48	45	47
età media dirigenti	54	52	54	53	51	53	53	51	53
età media quadri	51	49	50	51	49	50	51	49	51
età media impiegati	48	45	47	48	44	47	47	44	46
età media operai	48	51	48	48	48	48	48	49	48
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
anzianità media aziendale	19	15	18	17	15	17	16	14	16
anzianità media dirigenti	17	19	18	17	16	17	17	16	17
anzianità media quadri	21	19	20	20	18	19	20	18	19
anzianità media impiegati	20	15	18	18	14	17	17	14	16
anzianità media operai	17	29	17	15	18	15	15	18	14
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
numero									
personale stabile a tempo indeterminato	3.476	1.105	4.581	4.327	1.256	5.583	4.783	1.435	6.218
<i>(di cui) personale in part-time</i>	25	95	120	26	95	121	22	102	124
personale a tempo determinato	44	33	77	27	8	35	69	19	88
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	68	16	84	76	22	98	54	14	68
totale	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716	4.906	1.468	6.374

(*) Nel 2020 sono inclusi anche i 447 dipendenti di AdF e Acque Industriali, poiché le altre Società entrate in perimetro DNF hanno personale distaccato da altre Società del Gruppo o ne sono prive.

TABELLA N. 40 – MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2018-2020)

u.m.	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	97	29	126	337	70	407	283	82	365
a tempo determinato	20	10	30	22	9	31	67	19	86
con contratti di apprendistato professionalizzante	41	11	52	9	5	14	17	4	21
totale	158	50	208	368	84	452	367	105	472
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
mobilità	80	14	94	153	16	169	103	18	121
esodi	7	0	7	46	7	53	35	5	40
pensionamenti	2	1	3	2	1	3	10	0	10
licenziamenti	11	2	13	7	3	10	8	0	8
altri motivi (*)	28	13	41	29	9	38	47	9	56
totale	128	30	158	237	36	273	203	32	235
TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ (**)									
%									
tasso di turnover	8,0	6,9	7,7	13,7	9,3	12,7	11,6	9,3	11,1
tasso di ingresso	4,4	4,3	4,4	8,3	6,5	7,9	7,5	7,2	7,4
≤ 30 anni	-	-	2,2	1,7	2,4	1,9	2,7	2,7	2,7
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	1,9	4,7	3,7	4,5	3,8	4,1	3,9
> 50 anni	-	-	0,3	1,9	0,4	1,5	1,0	0,4	0,8
tasso di uscita	3,6	2,6	3,3	5,3	2,8	4,8	4,1	2,2	3,7
≤ 30 anni	-	-	0,3	0,2	-	0,1	0,1	0,2	0,1
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	0,4	0,4	0,5	0,5	0,3	0,4	0,4
> 50 anni	-	-	2,6	4,8	2,3	4,2	3,7	1,6	3,2

(*) La voce, per il 2020, include: 7 decessi (non riconducibili a infortuni sul lavoro), 46 dimissioni, 1 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. 41 – CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2018-2020)

numero	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE									
≤ 25 anni e ≤ 30 anni	169	70	239	203	80	283	302	91	393
> 30 anni e ≤ 50 anni	1.688	704	2.392	2.166	789	2.955	2.384	900	3.284
> 50 anni e ≤ 60 anni	1.387	337	1.724	1.703	374	2.077	1.822	419	2.241
> 60 anni	344	43	387	358	43	401	398	58	456
totale	3.588	1.154	4.742	4.430	1.286	5.716	4.906	1.468	6.374
PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	78	25	103	77	31	108	132	39	171
> 30 anni e ≤ 50 anni	67	24	91	208	48	256	188	60	248
> 50 anni	13	1	14	83	5	88	47	6	53
totale	158	50	208	368	84	452	367	105	472
PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	7	6	13	7	0	7	6	3	9
> 30 anni e ≤ 50 anni	14	5	19	19	7	26	17	6	23
> 50 anni	107	19	126	211	29	240	180	23	203
totale	128	30	158	237	36	273	203	32	235
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA									
≤ 30 anni	49	16	55	85	13	98	94	14	108
> 30 anni e ≤ 50 anni	79	14	93	152	23	175	109	18	127
totale	128	30	158	237	36	273	203	32	235

LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

LE ORE LAVORATE IN ACEA

Acea opera nel rispetto della normativa sul lavoro e in conformità ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, con particolare attenzione alle casistiche relative a orario di lavoro e durata delle prestazioni lavorative, salario minimo garantito, categorie d'età e vincoli previsti per il ricorso al lavoro minorile legale e corretta gestione delle categorie svantaggiate.

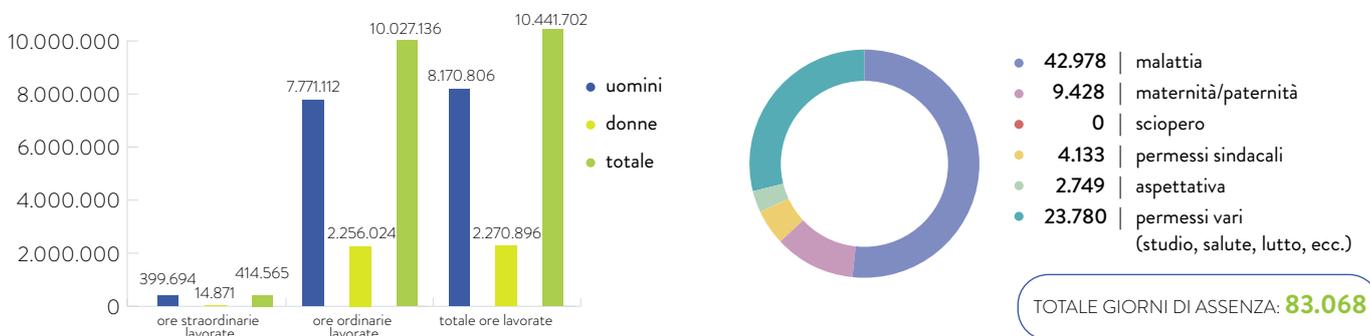
A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, Acea, in coerenza con le misure di sicurezza imposte a livello governativo, ha riorganizzato le condizioni di lavoro di oltre 3.700 dipendenti, principalmente con profili amministrativi, passando dalla modalità in presenza a quella a distanza, con lo svolgimento delle mansioni da casa.

Le ore lavorate nell'anno, ordinarie e straordinarie, escludendo i dirigenti, **aumentano**, principalmente a seguito dell'inclusione delle ore lavorate dal personale di AdF e Acque Industriali, e ammontano a **10.441.702 ore**, di cui il **78% imputabile al personale maschile** (pari a 8.170.806 ore), in ragione della maggiore presenza di uomini in organico (77% del totale). Analizzando le **ore straordinarie**, **l'influenza del genere** è ancora più evidente: il **96% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile e solo il 4% alle donne** (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).

I **giorni di assenza sono complessivamente 83.068**, riconducibili principalmente a **malattia, permessi** (per motivi studio, di salute, ecc.), **maternità/paternità, permessi sindacali e altre tipologie di permessi** (studio, salute, generici) (si vedano grafico n. 41 e tabella n. 42).

Il tasso di **assenteismo dell'anno è pari al 3%**, in diminuzione rispetto a 3,85% del 2019 (3,3% il tasso di assenteismo maschile e 2,3% quello femminile).

GRAFICO N. 41 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2020)



Oltre ai permessi, il personale può avere accesso ad orari di lavoro ridotti, secondo le modalità definite dall'azienda: nel 2020 il personale in **part-time** è stato pari a circa il **2% del totale**.

Per **quadri ed impiegati in terza fascia è previsto l'orario fiduciario**, finalizzato ad una gestione "personalizzata" dei tempi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni contrattuali.

Ai dipendenti con "orario rigido" è riconosciuta, invece, la **flessibilità in entrata e in uscita**, secondo fasce stabilite, e un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi definiti.

Lo **smart working**, infine, è la modalità di lavoro agile e flessibile che Acea ha adottato dal 2018 per promuovere la conciliazione vita-lavoro; quest'anno l'azienda, grazie alla scelta fatta nel biennio precedente, **è stata in grado di gestire, con tempestività ed efficacia, la riorganizzazione del lavoro necessaria a seguito dell'emergenza pandemica**, collocando la maggior parte del

personale in smart working (si veda anche il paragrafo *Lo sviluppo del personale e comunicazione*).

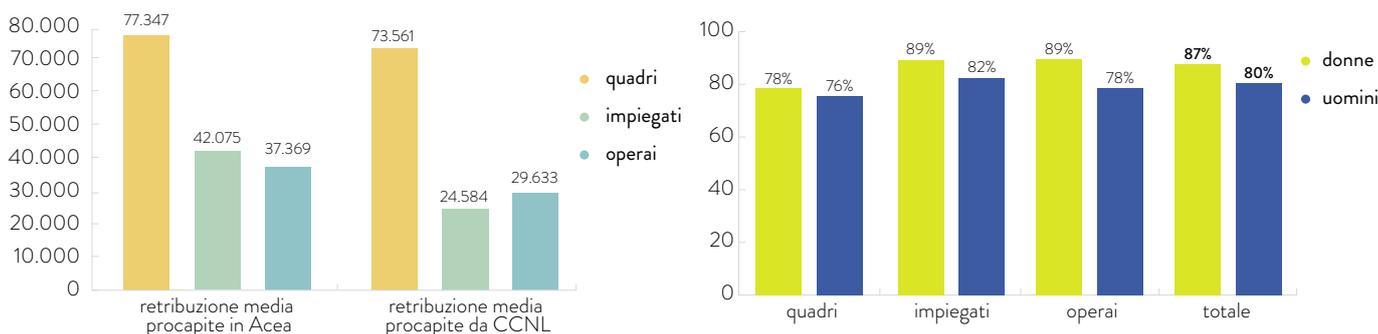
LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** che Acea riconosce ai propri dipendenti, ad esclusione di dirigenti e top management, sono determinate dall'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL)** di riferimento, che garantiscono i livelli minimi retributivi a seconda delle categorie professionali.

L'azienda, inoltre, adotta una **politica retributiva** che applica **principi meritocratici** alle componenti fisse e variabili della retribuzione, determinando compensi che si collocano al di sopra delle retribuzioni minime stabilite dai CCNL.

Nel 2020 la **retribuzione media lorda pro-capite totale**, esclusi i dirigenti, è pari a **43.000 euro** (era 45.000 euro nel 2019) (si veda tabella n. 42).

GRAFICO N. 42 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2020)



Analizzando il dato per genere, il rapporto tra lo “stipendio base” e la remunerazione effettiva lorda è pari all’87% per le donne e all’80% per gli uomini: le attività a maggior compenso addizionale (reperibilità, turni, indennità, straordinari, ecc.), quale il lavoro dei tecnici di pronto intervento che si avvicendano in turni di 24 ore, sono, infatti, ricoperte prevalentemente da personale maschile.

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: **Previn-**

dai, riservato ai dirigenti, e **Pegaso** (gestito pariteticamente da Utilitalia e Organizzazioni Sindacali), per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL dei comparti elettrico e gas-acqua.

Il **Fondo Pegaso** adotta un Piano strategico 2019-2021 che illustra le linee guida di gestione dell’organismo, inclusi strumenti di misurazione dei fattori ESG (ambientali, sociali e di governance).

I dipendenti Acea aderenti al Fondo Pegaso sono 2.909 nell’anno, con un incremento del 3% rispetto al 2019.

Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti, si evidenzia l’incidenza del 76% della componente maschile e del 24% di quella femminile (si veda tabella n. 42). L’azienda ha versato al Fondo circa 5,8 milioni di euro di TFR e circa 1,9 milioni di euro di contributo integrativo.

TABELLA N. 42 – ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2018-2020)

u.m.	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ore									
ordinarie	5.669.239	1.684.926	6.031.404	6.250.724	1.941.510	8.192.234	7.771.112	2.256.024	10.027.137
straordinarie	362.165	27.004	389.169	369.398	29.464	398.862	399.694	14.871	414.565
totale ore lavorate	6.031.404	1.711.930	7.743.334	6.620.122	1.970.974	8.591.096	8.170.806	2.270.896	10.441.702
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	28.584	12.144	40.728	29.279	10.969	40.248	35.163	7.815	42.978
maternità/paternità	1.159	10.302	11.461	1.118	9.278	10.396	1.499	7.929	9.428
sciopero	606	138	744	82	28	110	0	0	0
permessi sindacali	8.076	1.068	9.144	5.159	584	5.743	3.756	377	4.133
aspettativa	1.288	1.127	2.415	1.313	379	1.692	2.015	734	2.749
permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici)	15.786	8.889	24.675	15.631	8.022	23.653	18.402	5.378	23.780
totale assenze (escluse ferie e infortuni)	55.499	33.669	89.167	52.582	29.260	81.842	60.835	22.233	83.068
RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA									
euro									
quadri			77.061			78.691			77.347
impiegati			42.349			43.045			42.075
operai			38.840			39.496			37.369
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
numero									
≤ 25 anni	16	0	16	20	0	20	32	0	32
> 25 anni e ≤ 30 anni	38	18	56	65	26	91	92	25	117
> 30 anni e ≤ 35 anni	101	40	141	126	66	192	143	70	213
> 35 anni e ≤ 40 anni	169	69	238	186	88	274	202	103	305
> 40 anni e ≤ 45 anni	228	64	292	249	78	327	261	89	350
> 45 anni e ≤ 50 anni	349	112	461	320	105	425	293	101	394
> 50 anni e ≤ 55 anni	459	112	571	469	136	605	466	144	610
> 55 anni e ≤ 60 anni	386	112	498	423	119	542	440	112	552
> 60 anni	227	40	267	293	49	342	276	60	336
totale	1.973	567	2.540	2.151	667	2.818	2.205	704	2.909

RELAZIONI INDUSTRIALI



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 2020, è pari a circa il **68%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **288**; tra questi, **19 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, designati a seguito di accordo.

L'**Unità Relazioni Industriali** della Capogruppo (Funzione 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 definisce un **sistema di relazioni sindacali di alto profilo**, basato su **bilateralità e partecipazione**, che coniuga **obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali**.

Il **Protocollo di Relazioni Industriali** 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*.

In linea con la logica inclusiva del Modello, Acea si è dotata di 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** e, per favorire il **coinvolgimento dei dipendenti** nelle attività di relazioni sindacali, ha attivato 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 e dei lavoratori, **che si esprimono sui temi centrali come la formazione, lo smart working, il welfare aziendale e la salute e la sicurezza sul lavoro**.

L'azienda promuove modelli partecipativi di rappresentanza sindacale, quali le **Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)** e dei **Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA)**.

I **principali Accordi siglati nell'anno con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.)**, oltre alla formazione e al premio di risultato, **hanno riguardato misure correlate alla gestione della pandemia**.

In particolare, sono state raggiunte intese sull'organizzazione del lavoro,

sulle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa in smart working durante l'emergenza Covid-19 e sulle misure premianti per il personale operativo che ha garantito la continuità dei servizi di pubblica utilità nei confronti della cittadinanza. Inoltre, **per regolamentare le misure a contrasto della diffusione del Covid-19 negli ambienti di lavoro e per la progressiva ripresa delle attività lavorative, sono stati sottoscritti, con le Organizzazioni Sindacali, Accordi di Gruppo**, nei mesi di aprile e di maggio (c.d. "Fase 1" e "Fase 2 dell'emergenza"), in coerenza con le Linee Guida di cui ai Protocolli condivisi tra il Governo e le Confederazioni Nazionali del 14 marzo 2020 e del 24 aprile 2020. Gli Accordi hanno definito le misure di sicurezza anti-contagio, le misure di natura tecnica ed organizzativa per lo svolgimento delle attività lavorative in sicurezza, oltre che procedurali, informative e di welfare da adottare da parte delle Società del Gruppo.

Inoltre, di particolare rilievo, nell'anno, il **nuovo Accordo in materia previdenziale che regola la c.d. "Isopensione"**, stipulato il 30 luglio, per la gestione del turnover generazionale, in linea con gli impegni assunti nell'Accordo Quadro di Gruppo del 14/02/2018 **valevole per il quadriennio 2021-2024**. La misura di accompagnamento alla pensione è erogata dall'INPS, con il contributo dell'azienda, ed è rivolta a quadri, impiegati e operai in possesso dei requisiti per la pensione di vecchiaia o di quella anticipata nei quattro anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro, fermo restando un ordine di priorità nelle uscite legato alle particolari condizioni di salute, alla prossimità alla pensione e alla categoria legale di appartenenza.

Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dai **fabbisogni del personale** rilevati nel tempo tramite survey. Nel 2020 è stato **potenziato il Piano Welfare di Gruppo**, accessibile dalla **piattaforma My Welfare**, arricchendo l'offerta di **servizi alla persona e al nucleo familiare** (servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc.), oltre all'opportunità di convertire il premio di risultato in servizi welfare.

Per promuovere il Piano e le iniziative di welfare, nel 2020, sono stati svolti numerosi **incontri informativi** da remoto e diffusi **video formativi dedicati**.

Acea **ha reimpiegato parte degli sgravi fiscali** goduti grazie al Piano Welfare **a beneficio dei dipendenti**, sia con l'erogazione di una quota aggiuntiva a carico dell'azienda in favore di coloro che hanno destinato il premio di risultato alla previdenza complementare, sia offrendo **prestazioni sanitarie e check-up preventivi** (endocrinologici, dermatologici, ecc.) e realizzando campagne per promuovere la **prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psico-fisico**. In particolare, è stata organizzata, insieme al CRA aziendale, una campagna di comunicazione sulla telemedicina e check-up medici.

Inoltre, ai dipendenti iscritti alla cassa sanitaria Acea riconosce un'assicurazione **Long Term Care** che tutela le persone in caso di perdita dell'autosufficienza.

A seguito della pandemia da Covid-19, nel corso dell'anno il Gruppo Acea ha realizzato particolari **iniziative di welfare**, che hanno registrato un buon livello di partecipazione (si veda il box di approfondimento).

LE INIZIATIVE DI WELFARE DURANTE LA PANDEMIA

Nel 2020, Acea ha messo in campo, a beneficio dei dipendenti e dei loro familiari, molteplici iniziative di welfare aziendale in risposta alla crisi pandemica, **soprattutto nella fase di lockdown**.

In particolare, l'azienda ha offerto:

- il servizio di **supporto psicologico individuale a distanza**, in collaborazione con il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) di Acea e una professionista in psicoterapia, per aiutare i dipendenti a fronteggiare i disagi originati dalla pandemia (isolamento, fragilità, ecc.);
- il servizio di **supporto psicologico collettivo**, mediante l'organizzazione di 3 webinar, ai quali hanno preso complessivamente parte 1.000 persone, finalizzati ad offrire ai dipendenti e al loro nucleo familiare strumenti e consigli per affrontare la pandemia con resilienza e capacità di trasformare i limiti in risorse, in particolare con riferimento all'adozione di nuovi stili di vita e di lavoro;
- il **programma di wellness "Gympass insieme per il benessere"**, per favorire l'adozione di uno stile di vita sano e attivo, grazie alla piattaforma Gympass che permette di praticare numerose attività in palestre e strutture sportive e di partecipare a più corsi live in diretta

streaming;

- il percorso **"I Venerdì del Benessere"**, sviluppato in collaborazione con HR Community e lanciato in occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione, con l'obiettivo di promuovere corretti stili di vita, condividendo l'importanza della prevenzione e di una sana alimentazione;
 - azioni di **sostegno alla genitorialità**, mediante nuove modalità di flessibilità oraria, permessi e iniziative per favorire un migliore equilibrio tra lavoro e gestione dei figli, come i laboratori interdisciplinari digitali "My Family Club Acea" e "Back to School", ad alto valore educativo.
- In dicembre Acea, in collaborazione con la Fondazione Gemelli, ha organizzato il **webinar sul Covid-19 "Acea e Fondazione Gemelli"**, rivolto ai dipendenti, nel corso del quale sono stati illustrati i principali dati pandemici dell'anno ed è stato possibile porre domande ai medici esperti. Acea, infine, ha condotto una survey interna per conoscere l'opinione del personale in merito alle soluzioni organizzative e di conciliazione vita-lavoro adottate nel periodo emergenziale e su quelle da implementare successivamente (si veda anche il capitolo *Lo sviluppo delle persone e comunicazione*).

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 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 Risorse Umane della Società di appartenenza;

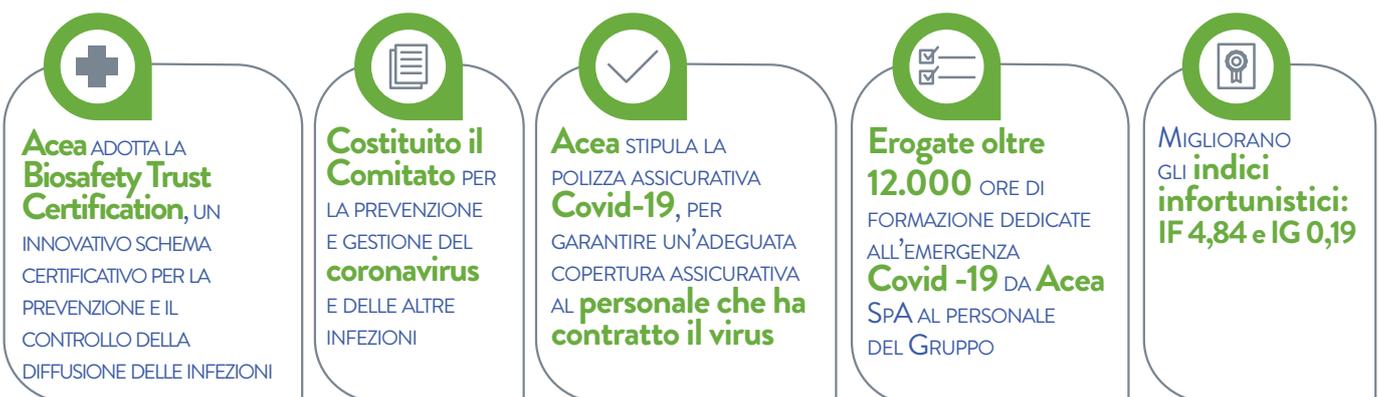
- **ristrutturazioni societarie**: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti e delle Rappresentanze Sindacali sono regolate dai CCNL applicati nel 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 vigente⁹², 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 (2020)

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 2020, in materia di lavoro, si contano **46 nuove vertenze** (erano 23 nel 2019), la maggior parte **attivate dai dipendenti delle Società**. Il totale dei contenziosi giuslavoristici pendenti al 31 dicembre 2020 – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta a 13 casi.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO



⁹² Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e ss.mm.ii.

Acea è impegnata nella **diffusione capillare della cultura della sicurezza** sia nelle Società del Gruppo, mediante il coinvolgimento diretto dei dipendenti, sia lungo la catena di fornitura (si veda il capitolo *Fornitori*).

La gestione della sicurezza è strutturata a livello organizzativo e tutte le Società per le quali la Holding ritiene significativa la certificazione, in ragione delle consistenze dell'organico e della tipologia di attività svolte, ha implementato **Sistemi di gestione certificati**⁹³ (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).

Acea, in conformità alla normativa, **identifica i pericoli presenti nelle attività aziendali** che possono causare infortunio o malattia, mediante sopralluoghi svolti congiuntamente negli ambienti di lavoro da **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)**, Medico Competente, **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** e Responsabili di Unità, di volta in volta coinvolti. A seguire, l'azienda **valuta i rischi per la salute e la sicurezza dei**

lavoratori dovuti ai pericoli rilevati nei luoghi di lavoro, verifica la possibilità di **eliminarli**, adotta **misure di prevenzione e/o protezione** da attuare per tenere i rischi sotto controllo ed elabora il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Nel caso di infortuni, si apre un'indagine per determinare le cause dell'evento e identificare le adeguate azioni correttive per evitare il ripetersi del fenomeno. Nella logica del **miglioramento continuo della gestione operativa della sicurezza sul lavoro**, Acea si è dotata di **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza** e di una **Dashboard HSE** (Health, Safety, Environmental), per misurare e monitorare i dati di performance, anche in relazione ai benchmark di settore, e realizzare interventi migliorativi.

Per **gestire la situazione emergenziale**, a febbraio, Acea ha condiviso, in coerenza con le previsioni normative, le iniziative di prevenzione e protezione da coronavirus con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** del Gruppo e, oltre al già esistente **Comitato di Coordinamento RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) di Gruppo**, ha costituito il **Comitato Consultivo Coronavirus**, composto da RSPP delle principali Società del Gruppo, Responsabile dell'Unità Relazioni Industriali, Medico Coordinatore e Organizzazioni Sindacali, per condividere le informazioni, con cadenza periodica, e coordinare le attività da intraprendere.

Inoltre, Acea si è dotata della **Biosafety Trust Certification** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*), un innovativo schema certificativo per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni, ha definito la **Politica aziendale per la prevenzione della diffusione del coronavirus e delle altre infezioni** e ha costituito il **Comitato per la prevenzione e gestione del coronavirus e delle altre infezioni** (si veda il box dedicato).

IL COMITATO PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DEL CORONAVIRUS E DELLE ALTRE INFEZIONI

Il **Comitato per la prevenzione e gestione del coronavirus e delle altre infezioni** è un organo previsto della **certificazione Biosafety Trust Certification**.

Il Comitato, **composto dal Medico Competente e dalle principali Funzioni di Acea**, coordina le attività di prevenzione e gestione delle infezioni, monitorando il contesto epidemiologico.

In particolare, il Comitato ha il compito di **individuare e valutare i fattori di rischio**, diretti e indiretti, **del contagio da coronavirus** e altre infezioni, vigilando costantemente sul fenomeno infettivo nei differenti contesti

territoriali in cui Acea opera; gestire l'applicazione dei requisiti del Documento Normativo **"Biosafety Trust Certification"**; proporre **misure di prevenzione e protezione della salute, della sicurezza e del benessere dei lavoratori**, anche sulla base della valutazione dei controlli microbiologici ambientali effettuati per la ricerca di virus o batteri (ad esempio il monitoraggio dell'acqua); proporre **attività di formazione e sensibilizzazione del personale; supervisionare la corretta ed efficace attuazione delle misure** indicate e mettere in campo **azioni correttive finalizzate al miglioramento continuo**.

Acea SpA e le Società operative hanno **aggiornato i documenti di valutazione dei rischi (DVR)** di competenza, **in conformità a quanto previsto nei provvedimenti per il contrasto alla diffusione del virus SARS-CoV-2**.

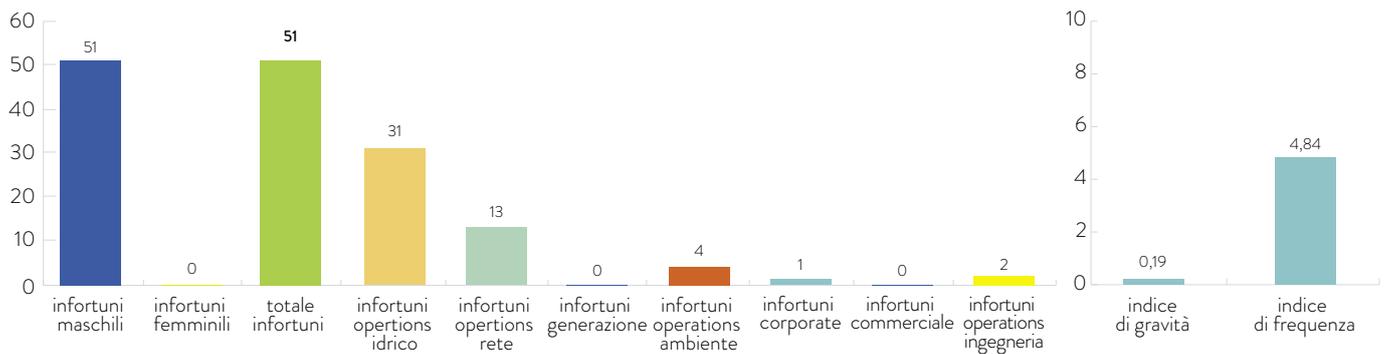
Nel 2020, nonostante l'ampliamento di perimetro, **tutti i dati infortunistici risultano in rilevante diminuzione** rispetto al 2019, anche grazie alla tempestiva ed efficace risposta dell'azienda alla gestione dell'emergenza, soprattutto in termini di riorganizzazione delle modalità di lavoro ed adozione di adeguate misure anti-contagio. Si sono verificati **51 infortuni durante lo svolgimento dell'atti-**

ività lavorativa e 9 in itinere⁹⁴, cioè durante i trasferimenti casa-lavoro. Le **giornate di assenza** per infortuni occorsi durante il lavoro sono **2.044** (di cui 324 provenienti da infortuni di anni precedenti), l'**indice di frequenza** è pari a **4,84** e quello di **gravità** si attesta a **0,19** (si vedano grafico n. 43 e tabella n. 43). Tutti gli eventi si configurano come infortuni con **lesioni personali lievi**, **33 sono di tipo "professionale"** e **18 di tipo "non professionale"**. Le **cause principali di infortunio** sono: inciampo, urto, scivolamento, taglio, elettrocuzione, contatto con superficie calda e lesione agli occhi.

⁹³ Sono pertanto escluse Acea Innovation e Acea Sun Capital, con personale distaccato o prive di personale.

⁹⁴ Gli infortuni *in itinere* sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

GRAFICO N. 43 – INFORTUNI E INDICI (2020)



NB Indice di frequenza maschile **4,84** e femminile **0**; indice di gravità maschile **0,19** e femminile **0**. Non si sono verificati infortuni mortali nell'anno.

Osservando la ripartizione degli infortuni in ottica di genere (al netto di quelli *in itinere*) emerge che la totalità degli infortuni ha coinvolto personale maschile, 45 operai, 2 impiegati amministrativi, 3 impiegati tecnici e 1 quadro.

Le Società con il maggior numero di infortuni sono: Acea Ato 2 (14 infortuni), Gori (13 infortuni) ed Areti (13 infortuni), che hanno fisiologicamente una maggiore esposizione al rischio infortunistico in relazione alla tipologia di attività svolte.

Tra le iniziative intraprese per garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro (si veda il box dedicato), Acea, oltre a collocare in smart working la maggior parte del personale amministrativo, ha riorganizzato ambienti di lavoro e modalità di accesso alle sedi aziendali, adottando procedure per la gestione degli spazi comuni e pianificando le presenze tramite un applicativo software. Ha inoltre sviluppato la piattaforma APP A4, ideata per offrire ai dipendenti uno strumento di autodiagnosi che attraverso la rilevazione di alcuni parametri verifica lo stato di salute della persona, prima dell'accesso nei locali aziendali.

Al personale operativo, che ha continuato a prestare servizio sul campo e a contatto con il pubblico, sono stati forniti specifici dispositivi di protezione individuali (DPI) ed erogate sessioni informative per il loro corretto utilizzo. Inoltre, in collaborazione con il personale ospedaliero del Policlinico Tor Vergata, l'azienda ha offerto ai dipendenti la possibilità di effettuare test sierologici, su base volontaria, con una adesione di 3.000 persone. Presso il Centro Medico aziendale, sono stati resi disponibili kit di test cromatografici per il rilevamento qualitativo del virus in campioni di saliva ed è stata attivata una convenzione con il Policlinico Gemelli e la Clinica Paideia, riservata al personale e ai familiari, per eseguire tamponi molecolari e tamponi antigenici rapidi. A sostegno dei dipendenti che hanno contratto il Covid-19, l'azienda ha stipulato la polizza assicurativa Covid-19, per garantire loro un'adeguata copertura assicurativa, successivamente estesa anche ai familiari. Infine, sempre nell'ottica di fornire al personale strumenti di prevenzione sanitaria, l'azienda ha attivato la campagna di vaccinazione antinfluenzale rivolta a dipendenti e familiari conviventi.

LE MISURE ADOTTATE DA ACEA PER CONTENERE LA DIFFUSIONE DEL COVID-19

Per far fronte all'emergenza pandemica da Covid-19, il Gruppo Acea ha implementato, a partire dal mese di febbraio, molteplici misure di prevenzione e protezione per la gestione del rischio da contagio. In particolare, l'azienda ha:

- definito, a livello di Gruppo, Circolari, Linee Guida interne, Protocolli sanitari specifici redatti dai Medici Competenti e il Protocollo per la Gestione dei casi Covid-19 in azienda, in modo da garantire una risposta efficace e coordinata all'emergenza;
- condotto la revisione del Documento di Valutazione dei Rischi, con la nuova valutazione del rischio biologico correlato al virus SARS-CoV-2, e dei piani di emergenza, predisposto misure di prevenzione e protezione dal contagio e condiviso informative sui corretti comportamenti da adottare per la prevenzione del contagio;

- organizzato campagne di screening per i dipendenti e il personale delle imprese appaltatrici;
- intensificato i turni di pulizia, igienizzazione e sterilizzazione dei luoghi di lavoro, programmando attività di sanificazione periodica come misura di prevenzione aggiuntiva e installato presidi per l'igienizzazione delle mani;
- installato termoscanner per la misurazione della temperatura corporea presso gli accessi alle sedi;
- applicato pellicole igienizzanti per l'abbattimento della carica batterica presso le pulsantiere degli ascensori e dei distributori di bevande e alimenti, sulle maniglie dei bagni e sui corrimani delle scale e tappetini antibatterici multistrato per le soles delle scarpe, presso gli ingressi.

Per favorire la consapevolezza del personale circa le misure di sicurezza adottate, a ottobre, Acea ha lanciato la "Campagna Covid-19", realizzata dalla Funzione Comunicazione con la collaborazione delle Funzioni Risorse Umane e Technology & Solutions e del Comitato per la prevenzione e gestione del coronavirus, e ha diffuso nella Intranet alcuni visual dedicati al tema e FAQ sul Covid-19 e sulle misure preventive (si veda anche il sottoparagrafo *La comunicazione interna*).

È stato attivato un osservatorio sui comportamenti adottati dai

dipendenti in relazione alle misure anti-contagio imposte e sono state svolte ispezioni e azioni di vigilanza.

Infine, con l'obiettivo di rilevare la valutazione dell'efficacia, da parte del personale, delle iniziative di sicurezza messe in campo dall'azienda, è stata condotta una survey dedicata.

L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo ha il compito di promuovere ambienti di lavoro sani e mitigare fenomeni di stress correlato al lavoro. Nel corso dell'anno, particolare cura

è stata posta nella tutela del personale con particolari criticità psico-fisiche, reso più fragile dalla situazione pandemica.

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 il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Nel 2020 la formazione erogata dalle Società del Gruppo, in sinergia con l'attività svolta dalla Capogruppo, ha riguardato principalmente le misure anti-contagio adottate ed è stata svolta **in modalità e-learning**, con video e tutorial formativi realizzati *ad hoc*. Di seguito alcune iniziative intraprese:

- **Acea SpA** ha erogato al personale del Gruppo oltre **12.000 ore di formazione dedicata all'emergenza Covid-19**;
- **Acea Ato 2** ha erogato complessivamente 17.207 ore di formazione in ambito salute e sicurezza sul lavoro ai suoi dipendenti, di cui il 18% sulla prevenzione del virus SARS-CoV-2. Inoltre, la Società ha realizzato **incontri tra Vertici aziendali e personale operativo, in presenza e a distanza**, 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 programmato la sperimentazione di uno smart-watch per il monitoraggio dei parametri di salute e sicurezza dei lavoratori in turno presso l'impianto di Roma Sud;
- **Acea Ato 5** ha erogato complessivamente **2.758 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza**, per un totale di circa **262 risorse coinvolte**. Oltre alla formazione sulla gestione dei lavori in **ambienti confinati, a sospetto inquinamento, a rischio esposizione a vibrazioni e rumore e ai corsi per preposti**, ha altresì realizzato, tramite le attività del Comitato di Gestione Coronavirus, una campagna di sensibilizzazione del personale sull'evolvere della situazione pandemica;
- **AdF** ha erogato complessivamente **2.399 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza**, in particolare sugli aspetti legati all'emergenza da Covid-19, per un totale di **415 risorse coinvolte**. Inoltre, il personale operativo (**127 persone** per 375 ore di formazione) è stato addestrato all'utilizzo di nuovi **rilevatori multigas** e di **gru** con cancellino

autoportante e amovibile con alloggio per dispositivo retrattile ed anti-caduta. Infine, la Società ha sperimentato, grazie alla collaborazione con **una giovane start-up italiana, StartSmart**, la formazione in **spazi confinati in modalità virtuale**: mediante l'utilizzo di un visore e due controller è stato possibile simulare l'intervento su un pozzetto stradale e interagire con tutti gli elementi tipici di un ambiente confinato;

- **Acea Ambiente** ha diffuso, presso alcuni stabilimenti, video informativi sulle misure anti-contagio ed erogato formazione in modalità e-learning sempre in tema Covid-19;
- **Areti** ha proseguito, riorganizzandolo in base alle nuove regole imposte dall'emergenza pandemica, l'addestramento del personale presso il **Training Camp**, uno **spazio dedicato** alla formazione **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.). Nel 2020 si sono complessivamente svolte **7.883 ore di formazione ed addestramento**, con il coinvolgimento di **647 persone**;
- **Acea Elabori** ha organizzato corsi di formazione sulla sicurezza per le principali figure di riferimento (preposti, Dirigenti, ASA e APS, coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione e di progettazione), erogando complessivamente **5.547 ore di formazione ed addestramento su sicurezza e qualità** con il coinvolgimento di **251 partecipanti**;
- **Aquaser**, oltre a continuare 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**, ha realizzato per il personale aziendale il video formativo **Vademecum coronavirus**;
- **Gori**, in considerazione degli elevati livelli infortunistici registrati lo scorso anno, ha **potenziato la formazione** del personale operativo per accrescere competenze, consapevolezza e professionalità in materia di sicurezza sul lavoro;
- **Gesesa** ha realizzato iniziative di formazione mirata sul Covid-19, coinvolgendo 13 unità operative.

Nel 2020 le ore complessivamente erogate in materia di sicurezza sul lavoro al personale del Gruppo sono oltre 15.600.

TABELLA N. 43 – SALUTE E SICUREZZA (2018-2020)

numero	2018	2019	2020
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AMBITI OPERATIVI			
Operations Idrico	43	70	31
Operations Reti	15	16	13
Generazione	0	0	0
Commerciale	1	0	0
Operations Ambiente	5	4	4
Operations Ingegneria	1	3	2
Corporate	1	2	1
totale	65	95	51
INDICI INFORTUNISTICI			
giorni totali assenza	2.453	2.884	2.044
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)^(*)	8,02	9,74	4,84
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)^(*)	0,30	0,30	0,19

(*) Le ore lavorate utilizzate per il calcolo degli indici infortunistici differiscono dalle ore lavorate illustrate del sottoparagrafo *Le ore lavorate in Acea*; i due processi infatti rispondono a esigenze operative diverse e tengono conto di specifici parametri di calcolo.

NB L'area Operations Idrico include 5 Società, l'area Operations Reti 1, l'area Generazione 3, l'area Commerciale 3, l'area Operations Ambiente 3, l'area Operations Ingegneria 1, 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; **precedenti 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 mirato**.

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**.

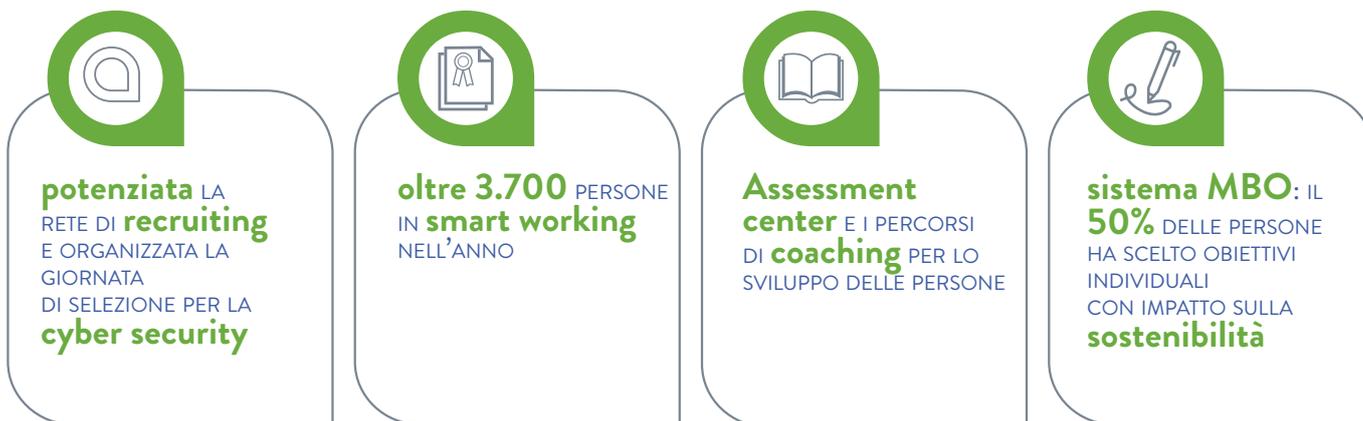
Nella sede centrale, un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce a personale e visitatori un primo intervento nei casi di

malessere che non necessitano di trasferimento immediato in ospedale.

Nel 2020 sono state svolte **2.007 visite** ad altrettanti dipendenti di cui **1.655** inviati anche presso il Centro Diagnostico per **analisi di laboratorio**, per un valore economico complessivo di circa 289.000 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 2020 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE



Il 2020 è stato un anno critico a causa della pandemia da Covid-19 e i suoi impatti sulla dimensione sociale e, più in particolare, su quella lavorativa.

Acea si è impegnata a ridefinire approccio e modalità di gestione delle relazioni con il personale, al fine garantire alle persone **strumenti e competenze** utili ad adattarsi efficacemente alle mutate condizioni di lavoro e di vita. In particolare, l'azienda ha operato con l'obiettivo di **preservare il coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo**; lo **sviluppo delle competenze**, con formazione erogata da remoto, e il **benessere organizzativo**, attraverso iniziative mirate.

Uno dei principali strumenti che ha consentito al Gruppo di contenere le presenze in azienda e garantire il distanziamento sociale è stato lo **smart working**. Il format del lavoro agile, già presente in azienda dal 2018, e le relative azioni di accompagnamento, intraprese nel biennio precedente, come la costruzione di un **percorso di sviluppo e condivisione della cultura del lavoro a distanza**, il potenziamento delle dotazioni di lavoro e l'**assegnazione al personale di pc portatili, la digitalizzazione dei processi aziendali, la creazione sulla piattaforma Teams di uno workspace digitale**, hanno consentito ad Acea di adeguare tempestivamente le modalità di lavoro alle misure per il contenimento del contagio, estendendo, sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, lo smart working a **oltre 3.700 dipenden-**

ti, principalmente con profili amministrativi, pari al 60% dell'intera popolazione aziendale.

Per supportare il personale nell'adattarsi al mutato contesto di lavoro, è stato realizzato un **percorso formativo**, rivolto a dipendenti e manager, dedicato allo smart working e, per monitorare il livello di soddisfazione e la motivazione del personale, è stata svolta, a luglio, una **survey**, alla quale hanno risposto circa 3.000 persone, volta a raccogliere feedback sulle misure adottate dall'azienda per gestire l'emergenza da Covid-19 ed indicazioni su nuove iniziative da implementare.

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da una **procedura di Gruppo** che disciplina le attività di ricerca di competenze sul mercato del lavoro. Acea ha ulteriormente **potenziato la rete di recruiting**, con un massiccio ricorso ai canali social. Le **ricerche di personale nel 2020** sono state **238**, di cui una parte pubblicata sul sito istituzionale, e hanno riguardato **profili singoli o pluralità di candidati per una o più posizioni all'interno delle Società del Gruppo**.

La selezione prevede **diverse fasi applicate in funzione della specificità della ricerca**: 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 skill,

motivazione e competenze mediante prove collettive e colloqui individuali. Durante l'anno è stato inoltre avviato il **processo di integrazione e sviluppo di nuovi strumenti a supporto della selezione** che riguarderanno sia la **fase di recruiting** (test sulle soft skill e sul digital mindset) sia la **fase di screening dei curricula**, tramite l'implementazione di un sistema dedicato che, grazie all'intelligenza artificiale, supporta il processo di decisione dei selezionatori del Gruppo.

L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e la necessità di garantire la sicurezza dei candidati, hanno imposto il **ripensamento delle at-**

tività di selezione in una modalità completamente digitale, salvaguardando il rispetto dei tempi di inserimento delle nuove risorse e la continuità operativa. In questo contesto, sono state organizzate alcune **giornate di selezione virtuali** per i ruoli di **Process Engineer e Product Owner BPI**, con il coinvolgimento di oltre 900 candidati, e per **profili professionali in ambito Cyber Security**, con il coinvolgimento di oltre 100 candidati (si veda il box dedicato).

È stata infine realizzata una **giornata di selezione per l'individuazione** di 23 figure professionali per Acea Ato 5, che ha coinvolto 584 candidati.

LA GIORNATA DI SELEZIONE PER LA CYBER SECURITY

L'evoluzione del business e della normativa di riferimento, ha reso necessario il potenziamento delle strutture dedicate alla **Cyber Security** presenti nelle Società del Gruppo. A tal fine, a febbraio 2020, è stata progettata una **giornata di selezione**, con l'obiettivo di individuare, attraverso un percorso strutturato, **12 profili idonei da inserire in Acea SpA, Acea Ato 2 e Areti**. L'iniziativa ha previsto una fase iniziale di recruiting che, data la complessità del profilo e l'esigua presenza sul mercato, ha reso necessaria l'attivazione di numerosi canali di reclutamento

per individuare candidati potenzialmente idonei. Successivamente, ai profili più idonei è stato inviato un questionario per rilevare il grado di competenza e conoscenza sulla Cyber Security. I candidati con il punteggio migliore sono stati sottoposti a prove di gruppo e a colloquio di approfondimento, in modalità digitale. Sia le prove di gruppo sia i colloqui di approfondimento, svolti virtualmente, sono stati una modalità efficace che ha permesso, nelle settimane successive, di individuare con successo tutte le risorse ricercate.

Nel 2020, Acea ha partecipato a **eventi di orientamento professionale**, promossi da organismi universitari, per incontrare giovani laureati e laureandi da inserire nei propri percorsi selettivi. A seguito dell'emergenza sanitaria i momenti di incontro si sono svolti in modalità virtuale, attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali. Ciò ha consentito all'azienda di allargare la territorialità del proprio bacino di ricerca, incontrando virtualmente, a prescindere della distanza geografica, migliaia di studenti e giovani.

In occasione di questi eventi sono stati realizzati alcuni **Live Webinar dedicati al Gruppo Acea** per raccontare il processo di ricerca e selezione e rispondere a domande e curiosità dei partecipanti.

I principali eventi a cui Acea ha preso parte sono:

- **Virtual Job Meeting**, nel corso del quale sono stati incontrati laureandi e neo-laureati della Facoltà di Ingegneria dell'Università "La Sapienza";
- **Al Lavoro di AlmaLaurea**, il career day aperto a laureati e laureandi di tutte le facoltà;
- **Campus & Leaders & Talents**, organizzato della Facoltà di Economia dell'Università "Tor Vergata";
- **Brain at Work**, aperto a laureati e laureandi di tutte le facoltà;
- **Technical Engineers High-Fyers Day**, organizzato da AlmaLaurea e dedicato ai soli profili Ingegneristici.

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**.

Tra le **attività di engagement dei dipendenti**, volte ad aumentare il senso di appartenenza al Gruppo realizzate nel 2020, si segnalano:

- le iniziative **a supporto dell'innovazione**, per la realizzazione di workshop e di community sulla tematica di *open innovation*;
- le iniziative **a supporto del business**, per la progettazione pre-

liminare di azioni di change management funzionali all'implementazione del sistema Salesforce adottato da Acea Energia;

- il **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;
- il **piano di Diversity e Inclusion 2021**, progettato nel 2020 in coerenza con il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e con gli obiettivi dell'Agenda 2030, che prevede azioni mirate ad impatto interno (dipendenti) ed esterno (clienti, collettività, istituzioni, ecc.).

Nel 2020, inoltre, per favorire la **vicinanza alle persone, valorizzare il ruolo delle risorse umane e contribuire a mantenere un buon clima aziendale**, in particolare nel difficile momento vissuto a causa della pandemia, è stata costituita, entro la Funzione Risorse Umane di Acea SpA, l'Unità **Progetti Speciali HR**.

L'Unità ha il compito di favorire il coinvolgimento dei dipendenti nell'ambito di iniziative, interne ed esterne, volte a promuovere il benessere aziendale e l'inclusione e, nel corso dell'anno, ha realizzato i seguenti progetti speciali:

- **PIÙ BUONI A NATALE... PIÙ AIUTI**, in collaborazione con l'Unità **Media Relation e Comunicazione interna**, nata per sostenere tramite il **Banco Alimentare Lazio Onlus** alcune famiglie bisognose, grazie all'acquisto di buoni solidali per la raccolta di provviste alimentari da consegnare ad enti caritativi e famiglie in difficoltà. L'azienda ha contribuito all'iniziativa con una quota aggiuntiva pari all'ammontare complessivo del contributo versato dai propri dipendenti;
- **GEMELLI**, in collaborazione con la **Funzione Sponsorship and Value Liberty** e le **Unità Relazioni Industriali e Sicurezza sul Lavoro**, a sostegno del **Policlinico Universitario Fondazione Agostino Gemelli**, a cui Acea ha donato 200 saturimeri, e finalizzata, al contempo, ad informare i dipendenti sulle misure di prevenzione dal contagio, tramite un webinar, aperto a tutti i dipendenti del Gruppo, al quale è intervenuto il Prof. Luca Richeldi, massimo esperto di pneumologia nel nostro Paese;
- **Acea ti porta a teatro**, ideato per sostenere la ripresa delle attività culturali ed artistiche locali ed omaggiare i dipendenti e svolto in collaborazione con il **Teatro di Roma**, con

la realizzazione di un *reading* teatrale, accompagnato dalla musica suonata dal vivo da dipendenti Acea, con la partecipazione di noti artisti che hanno letto, in esclusiva per

i dipendenti del Gruppo, brani della letteratura mondiale e componimenti poetici sui temi dell'acqua, dell'energia e della sostenibilità.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE



Acea pone particolare attenzione allo **sviluppo delle competenze professionali** necessarie al raggiungimento degli obiettivi industriali del Gruppo. La formazione del personale, infatti, è funzionale sia a **preservare la continuità operativa dell'azienda**, assicurando l'acquisizione di adeguate competenze tecnico-specialistiche e l'aggiornamento obbligatorio relativo al rispetto della compliance normativa (sicurezza sul lavoro, privacy, ecc.), sia a **incrementare la competitività aziendale, dotandola di skill innovative e strategiche**, in risposta alle esigenze professionali emergenti. Inoltre, tramite l'attività formativa, Acea diffonde nel Gruppo la conoscenza di modelli valoriali, comportamentali e di leadership coerenti con la vision e la mission aziendali.

Una **procedura di Gruppo** definisce **ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi** per lo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali necessarie alla copertura delle posizioni aziendali. Il processo si articola nelle seguenti macro-attività:

- **rilevazione delle esigenze formative**, coerenti con gli obiettivi industriali, gestita centralmente dalla Holding, e **definizione di Linee guida e budget** che indirizzano gli interventi formativi dell'anno, tenendo conto della rilevazione delle **specifiche esigenze formative di ciascuna Società del Gruppo**;
- **definizione del Piano formativo delle Società operative**, in base alle esigenze specifiche rilevate (ad esempio **tecnico-operative**) e di Gruppo (formazione "trasversale");
- **gestione amministrativa ed erogazione delle attività formative**, da parte dei Presidi Formazione della Capogruppo e delle Società operative.

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.

L'azienda adotta, da tempo, metodologie formative di tipo misto (blended learning), utilizzando mix di ambienti d'apprendimento (aula, e-learning, app). Nel 2020, la crisi pandemica ha determinato un'accelerazione della **trasformazione del modello formativo**, con la riprogettazione di tutti i percorsi formativi da remoto, tramite formazione "sincrona", ad esempio webinar, alternata a momenti formativi "asincroni", come video e percorsi e-learning. Sin dall'inizio del lockdown, la piattaforma digitale **Pianetacea** è stata resa accessibile all'intera popolazione aziendale, garantendo la formazione massiva del personale.

Inoltre, **per supportare il personale collocato in smart working**, e in particolare le persone che si sono cimentate per la prima volta con il lavoro agile, l'Unità Formazione della Holding, con il supporto di Talent Garden, ha messo a disposizione dell'intera popolazione aziendale **Antea, una nuova piattaforma digitale dedicata ai temi dello smart working e delle metodologie di lavoro agile**, ricca di contenuti, video, approfondimenti, con la possibilità di confrontarsi con esperti ed entrare a far parte di una community dedicata. Sempre in collaborazione con Talent Garden, sono stati organizzati due percorsi formativi: "**Smart Worker**", rivolto ai dipendenti, e "**Smart Manager**", dedicato ai responsabili, con il coinvolgimento complessivo di **766 dipendenti** (si veda il box dedicato).

I PERCORSI FORMATIVI IN EPOCA COVID-19: SMART WORKER E SMART MANAGER

L'obiettivo dei percorsi "**Smart Worker**" e "**Smart Manager**" è stato, rispettivamente, accompagnare i dipendenti verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali nel **nuovo contesto lavorativo**, digitale e virtuale, condividendo mindset e comportamenti orientati allo sviluppo di **flessibilità, responsabilità e autonomia**, e orientare i manager all'adozione di una leadership adattiva e alla promozione di un modello di relazioni

con il personale basato su fiducia e responsabilizzazione in un contesto smart, digitale e virtuale.

Il percorso "**Smart Worker**" è stato organizzato in **3 sessioni di 5 webinar tematici**, per un totale di **593 partecipanti** e **3.689 ore erogate**; il percorso "**Smart Worker**" ha previsto **4 sessioni formative**, con il coinvolgimento di complessivi **173 partecipanti** e **590 ore erogate**.

L'**Accademia Manageriale**, giunta nel 2020 alla sua **terza edizione**, si conferma un **percorso formativo di eccellenza manageriale** realizzato in **collaborazione con Ama e Atac Roma** e con la **partnership scientifica della Luiss Business School**.

I due programmi formativi sono **Elios**, dedicato a senior manager, e **Aurora**, rivolto a persone inserite in percorsi di sviluppo professionale, e si articolano in **tre aree** che mirano all'attuazione del modello di Leadership definito da Acea: "**se stessi**", in termini di intraprendenza e realizzazione; "**gli altri**", per la promozione del lavoro di squadra, la mobilitazione del talento e lo sviluppo delle relazioni; "**il mercato**", ossia la conoscenza del business di riferimento e la creazione di valore per i clienti e la comunità mediante un approc-

cio innovativo. Il **Programma Elios** ha previsto **5 sessioni formative** nel 2020, con il coinvolgimento di **74 persone** del Gruppo, e si è svolto interamente in modalità fully digital, mentre il **Programma Aurora** è stato riprogettato per la fruizione da remoto e sarà avviato a gennaio 2021.

Le nuove modalità di lavoro adottate nel 2020 hanno accelerato il percorso di innovazione tecnologica e Acea, in risposta a tale istanza, ha lanciato l'**Accademia Digitale**, un programma formativo rivolto a tutta la popolazione aziendale, per accrescere le competenze e le skill digitali del Gruppo, funzionali ad innovare i processi industriali (si veda il box dedicato).

L'ACCADEMIA DIGITALE

Il progetto formativo **Accademia Digitale** ha preso le mosse dalla definizione delle competenze digitali considerate strategiche per il Gruppo e definite nell'ambito del "**DNA Digitale**" di Acea, in coerenza con gli obiettivi industriali e a supporto del processo di evoluzione. Il "**DNA Digitale**" è un modello di mappatura delle competenze digitali intese come la capacità di utilizzare conoscenze, abilità personali, sociali e/o metodologiche, applicate in situazioni di lavoro e nello sviluppo professionale e personale (come definito nell'*European Qualification Framework* della Commissione Europea).

Grazie al contributo di **oltre 4.000 colleghi** del Gruppo, che hanno compilato un questionario dedicato, è stato possibile rilevare il livello di copertura di ciascuna delle competenze digitali che compongono

il "**DNA Digitale**". Sulla base dei dati raccolti, sono stati realizzati **9 percorsi formativi**, che hanno coinvolto complessivamente **605 partecipanti** delle Società del Gruppo. I percorsi formativi **Evoluzione Digitale** (313 partecipanti) e **Cultura Digitale** (149 partecipanti) hanno riguardato la diffusione di elementi funzionali ad avviare un cambiamento del mindset organizzativo e a condividere un nuovo linguaggio, agendo sulla dimensione **culturale**; mentre i percorsi formativi **New Clients, Customer Journey, Data Analytics, Data Driven, Industry 4.0, IoT, Agile**, che complessivamente hanno coinvolto 143 partecipanti, hanno voluto introdurre conoscenze e skill coerenti con le evoluzioni tecnologiche e digitali ed il crescente ruolo centrale assunto dal cliente.

Un altro importante percorso formativo, che ha coinvolto 109 partecipanti, è stato "**Communication Skill**", incentrato sulle logiche di **business presentation** e la responsabilità del processo comunicativo, per agevolare la gestione efficace del lavoro a distanza.

È stato inoltre realizzato, insieme all'Unità Stakeholder Engagement e Sostenibilità di Acea e con il supporto di SCS Consulting, il corso "**Agire sostenibile per fare la differenza**", volto ad **accrescere la cultura della sostenibilità nel Gruppo**.

"AGIRE SOSTENIBILE PER FARE LA DIFFERENZA"

Il percorso formativo "**Agire sostenibile per fare la differenza**" è stato progettato nell'ambito del percorso di **crescente valorizzazione della sostenibilità nel modello di business di Acea**. Nella prima fase, concepita con l'obiettivo di rendere sempre più capillare la sostenibilità nel Gruppo, il corso ha coinvolto **20 Ambassador** della Sostenibilità, identificati entro le principali Funzioni e Società operative, che hanno potuto approfondire i principali standard, framework e

normative di riferimento in materia di sostenibilità. A seguire, si è svolta la formazione di tipo laboratoriale che ha coinvolto **63 persone**, oltre agli Ambassador anche altri colleghi che sono entrati a far parte di una "rete satellite", con l'obiettivo di **progettare, valorizzare gli elementi di sostenibilità, attività e processi operativi**, nuovi o già esistenti. Il corso si chiuderà nel 2021 con la presentazione dei progetti realizzati.

Tramite la piattaforma Pianeteacea, nel 2020 è stata erogata formazione **a tutta la popolazione aziendale** in **modalità e-learning** sul **modello di governance** del Gruppo, con focus sulla normativa ex D. Lgs. 231/01, inerente la Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo implementato da Acea, sulla procedura di *whistleblowing* e sul *Codice Etico*, che è stato inoltre oggetto di formazione nel percorso iniziale di *onboarding* dei neoassunti.

Durante l'anno è stata realizzata la formazione e-learning sulla **prevenzione del coronavirus** che è stata fruita da **2.800 dipendenti** e ha riguardato: l'evoluzione della normativa e delle misure emergenziali adottate dal Gruppo; il rischio biologico; il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e un focus sul benessere organizzativo. Da settembre, inoltre, è stato avviato un **percorso formativo sui temi della Cyber Security**.

Anche le Società del Gruppo hanno svolto autonomamente attivi-

tà formative da remoto, ad esempio:

- **Acea Ato 2**, per supportare i responsabili dei processi aziendali nella gestione della nuova quotidianità lavorativa e relazionale imposta dall'emergenza pandemica, ha realizzato il catalogo formativo "*Smart Working? Smart Manager*", con suggerimenti pratici e linee guida; ha concluso il percorso formativo "*Interpersonal Skill*", avviato nel 2019, dedicato al personale impiegato nell'Unità Commerciale e volto allo sviluppo di soft skill legate alla gestione della relazione con il cliente: *apertura, ascolto, soluzione, obiezioni e chiusura*; l'azienda ha dedicato particolare attenzione alla **formazione rivolta al personale assunto negli ultimi 3 anni**, con il progetto di sviluppo "*Incontro di Immagini*" e il programma "*Accorciamo le distanze*" volti a valorizzare il percorso professionale, valutare le competenze tecniche e soft sviluppate, indagare la sfera motivazionale e le aspirazioni delle persone; infine, Acea Ato 2 ha progettato e avviato un corso

di formazione **focalizzato sulla gestione di rischi e opportunità derivanti da aspetti e impatti ambientali** strettamente correlati alle attività della società (deleghe di funzione, gestione rifiuti, cambiamenti climatici, autorizzazioni ambientali, sostenibilità, ecc.), rivolto alle figure apicali e ai loro collaboratori;

- **Acea Ambiente**, con la collaborazione di TuttoAmbiente, ha avviato un **percorso di Alta Formazione sulla gestione dei rifiuti**, aperto a tutti i dipendenti;
- **Acea Elabari** ha avviato il percorso formativo **EPC Accademy** su normativa specifica, processi e procedure collegate ai processi di costruzione e realizzazione di impianti, ha svolto la formazione degli apprendisti ed erogato, ai tecnici che si occupano di progettazione, la formazione sulla **metodologia BIM** (Building Information Modeling) che adotta un approccio di progettazione, raccogliendo e combinando tutti i dati che riguardano la pianificazione della progettazione delle infrastrutture;
- **AdF** ha svolto formazione manageriali nell'ambito del **“Progetto Walk The Talk”**, finalizzato al consolidamento della filosofia agile anche attraverso attività esperienziali e sui temi del D. Lgs 231/01 e in materia di antitrust;
- **Acea Ato 5** ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul **Sistema di gestione integrato** Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia;
- **Areti** ha prevalentemente svolto formazione sulla **Metodologia Agile**, con l'erogazione di 906 ore di formazione a 46 persone; ha erogato formazione ai neoassunti, coinvolgendo 41 risorse per un totale di 3.930 ore di formazione su norme e valori dell'organizzazione e specifiche tecniche operative; si è occupata della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, erogata nel Training Camp e nella modalità **“realtà virtuale”**, per la simulazione di attività in luoghi confinati; ha inoltre erogato formazione a supporto del **progetto “Smart Meter 2G”**, propedeutica all'installazione

massiva dei misuratori, che ha coinvolto anche personale delle imprese appaltatrici, e del **progetto “Automazione BT”**, ideato nell'ambito della Scuola dei Mestieri, che ha coinvolto 232 persone per un totale di 1.495 ore di formazione erogate;

- **Gesesa** ha curato la formazione del personale in **materia ambientale**, su comunicazione e sul **D. Lgs. 231/01**, e quella dei manager **con il progetto “Leadership & People Management”**, finalizzato a potenziare lo stile manageriale dei responsabili aziendali.

Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale e su piattaforma e-learning hanno previsto, complessivamente, **587 corsi** (erano 655 nel 2019), per **1.402 edizioni**, ai quali hanno preso parte complessivamente **5.187 persone**, di cui il 25% donne.

Le ore totali di formazione erogate sono **87.672** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), in diminuzione rispetto alle 126.607 ore del 2019 (si veda la tabella n. 44).

Le ore di **formazione pro capite⁹⁵ complessive** sono **14** (erano 23 nel 2019); analizzando il dato in ottica di genere, le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 13 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 17; l'articolazione per qualifica, infine, è la seguente: 9 ore per i dirigenti, 24 per i quadri, 14 per gli impiegati e 10 per gli operai.

Nel 2020 le attività formative sono state garantite mediante la realizzazione di corsi a distanza, tuttavia la modalità digitale ha determinato una contrazione delle ore di formazione erogate nell'anno, in quanto la durata media dei corsi è stata ridotta rispetto alla fruizione in presenza.

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 2020, a **1.829.726 euro**.

TABELLA N. 44 – FORMAZIONE (2019-2020)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)	
	2019	2020	2019	2020
manageriale	9	13	11.322	11.108
sicurezza	184	65	32.650	10.059
modello di governance	20	29	3.430	3.031
tecnico operativa	435	468	51.843	41.442
totale	648	575	99.244	65.640

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

Whistleblowing	0	1	0	804
formazione generale	0	1	0	480
GDPR – nuovo regolamento europeo della privacy	1	0	7.088	0
<i>Codice Etico</i>	0	1	0	6.740
normativa antitrust	1	1	2.153	977
pratiche commerciali scorrette	1	1	1.750	1.170
project management	0	1	0	454
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	1	6.965	2.426
sicurezza	1	3	746	5.585
sistemi di gestione QASE	1	1	5.009	1.982
unbundling	0	0	0	0
D. Lgs. n. 202/05	1	1	3.651	1.414
totale	7	12	27.362	22.033

⁹⁵ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza al numero complessivo di dipendenti.

TABELLA N. 44 – FORMAZIONE (2019-2020) (segue)

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1.493	489	1.982	631	157	787
quadri	9.542	4.060	13.602	8.090	3.746	11.837
impiegati	53.525	20.650	74.175	34.473	20.548	55.021
operai	36.758	90	36.848	19.976	51	20.027
totale	101.319	25.289	126.607	63.170	24.502	87.672

Gli sviluppi professionali del personale, mediante **promozioni**, hanno riguardato nell'anno **885 persone**, di cui il **22% donne** (197 donne). Acea, per accompagnare al meglio i dipendenti nella crescita professionale, nel corso dell'anno ha portato avanti l'implementazione del modello di **Succession Planning e percorsi di carriera e sviluppo**, che, mediante l'individuazione di posizioni target e la mappatura e l'analisi di competenze tecniche e soft delle persone, consente di costruire piani di carriera e sviluppo individuali. Le persone coinvolte sono inserite in specifici programmi di valutazione e valorizzazione di competenze, potenzialità e motivazione, mediante l'utilizzo di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti.

Nel 2020, al fine di gestire efficacemente le criticità connesse alla pandemia e continuare a investire nello sviluppo professionale delle persone, Acea ha adottato un **approccio digitale e innovativo** che ha assicurato maggiore flessibilità e ottimizzazione dei processi di **Assessment center e coaching**.

Per quanto riguarda gli **Assessment Center**, sono stati attivati, in base a esigenze e target specifici, **programmi ad hoc a sostegno dello sviluppo delle persone**, che prevedono il loro diretto coinvolgimento nel processo di consapevolezza delle competenze possedute (punti di forza e aree di miglioramento), con l'obiettivo finale di definire **Piani di sviluppo individuali** (si veda il box dedicato).

I PIANI DI SVILUPPO INDIVIDUALI

I **Piani di sviluppo individuali** prevedono azioni di crescita professionale specifiche per ciascun dipendente coinvolto in percorsi di valutazione mediante gli **Assessment center**.

A valle dell'analisi congiunta e trasversale dei risultati degli assessment, dell'analisi di copertura del ruolo e delle aspirazioni delle persone, vengono redatti i **report individuali** che raccolgono indicazioni

puntuali e specifiche circa gli strumenti di sviluppo e formazione necessari a sviluppare o potenziare le aree di intervento e colmare i gap rilevati.

È stato inoltre elaborato un **catalogo**, che raccoglie tutti gli strumenti di intervento, in cui sono descritti **obiettivi, metodologie e macro programmi delle azioni di sviluppo e formazione attivabili**.

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. Acea ha consolidato 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. Nel 2020, nonostante le difficoltà legate alla situazione emergenziale, Acea ha **rinnovato le convenzioni per i tirocini curriculari ed extra-curriculari** con le Università "Roma Tre", "Tor Vergata" e "La Sapienza". Ha inoltre definito specifiche convenzioni per il master in "Procurement Management – Approvvigionamenti e Appalti" ed il Master Maris, in "Rendicontazione, Innovazione e Sostenibilità", entrambi realizzati dalla Facoltà di Economia dell'Università "Tor Vergata" di Roma. Ha infine avviato nuovi contatti e rapporti con i **placement** dell'Università della Calabria, del Politecnico di Torino, dell'Università Bicocca di Milano e dell'Università Europea di Roma.

Grazie a queste interazioni, nel 2020 Acea ha attivato **35 stage formativi e 16 tirocini curriculari**; ha assunto **17 giovani neolaureati** e stabilizzato **36 giovani** precedentemente inseriti in stage e tirocinio.

L'azienda, inoltre, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o di **progetti a carattere tecnico**. Nel 2020 **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, **Acea Produzione** ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, intrattenendo rapporti di **placement** che hanno portato all'inserimento di un partecipante al **Master in Gestione delle Risorse Energetiche**.

Il **Gruppo Acea**, inoltre, ha rinnovato il proprio impegno di **supporto e collaborazione** con le scuole, con il progetto "**La Scuola che Vorrei**" (si veda il box dedicato).

IL PROGETTO "LA SCUOLA CHE VORREI"

Il progetto "**La Scuola che Vorrei**" ha coinvolto **90 studenti** di **6 Istituti superiori** di Lazio e Campania, ai quali è stato chiesto di ridisegnare la **Scuola del Futuro**, proponendo un **nuovo modello di didattica** sulla base dell'esperienza vissuta a causa del Covid-19.

Il progetto, realizzato interamente in modalità virtuale nel mese di maggio, è stato articolato in quattro **sessioni di webinar**, propedeutiche alle fasi di realizzazione del project work e di **sviluppo della proposta**

progettuale da parte degli studenti, con il supporto del consorzio Elis. Di seguito le 6 azioni proposte dagli studenti:

- **Approccio Didattico**: ripensare il calendario didattico bilanciando attività da svolgere in presenza e a distanza;
- **Relazione Docenti-Studenti**: instaurare una nuova relazione, nel rispetto reciproco, basata sull'ascolto, fiducia, disponibilità, collaborazione e inclusività;

IL PROGETTO “LA SCUOLA CHE VORREI” (segue)

- **Offerta Didattica:** inserire nel calendario didattico materie utili a preparare gli studenti al mondo del lavoro e, più in generale, a diventare giovani cittadini consapevoli e responsabili;
- **Tools:** potenziare gli strumenti tecnologici per facilitare l'apprendimento anche a distanza;
- **Infrastrutture:** valorizzare le sedi scolastiche trasformandole in luoghi di

incontro e condivisione;

- **Attività Extra:** sperimentare nuove attività volte a favorire la socializzazione, l'integrazione, nonché a prevenire e contrastare azioni di bullismo.
- Le 6 azioni sono state raccolte in un **Manifesto** presentato ai presidi degli Istituti Scolastici coinvolti, che si sono impegnati a realizzare quanto proposto dagli studenti.

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 come l'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 di lungo termine, su arco temporale 2018-2020, è stato erogato ai destinatari al termine del triennio e quindi a fine anno. Nel 2020, inoltre, sono stati valutati i principali parametri del **nuovo piano di incentivazione a lungo termine** ed è stato definito un **indicatore composito di sostenibilità**, al quale è stato attribuito peso percentuale in linea con le best practice di mercato. A tal proposito, si sottolinea che **gli obiettivi ESG previsti sono allineati alla pianificazione strategica, industriale e di sostenibilità del Gruppo**, e considerati rilevanti per la creazione di valore sostenibile nel lungo periodo.

Il **sistema incentivante di breve periodo (annuale), Management by Objectives (MBO)**, è applicato al **top e middle management** (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 ciò che concerne gli **obiettivi di Gruppo** il sistema prevede “cancellotti di accesso” (gate) costituiti da **quattro obiettivi**, tre di **natura economico-finanziaria** (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta) ed uno **composito di sostenibilità**. 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 2020, Acea ha confermato l'**integrazione della sostenibilità** nelle attività d'impresa, mantenendo il **legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali** e prevedendo un **obiettivo di sostenibilità, valido a livello di Gruppo**, per il 100% dei destinatari del sistema incentivante MBO. Nel 2020 circa 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 2020, durante il periodo pandemico dovuto all'emergenza sanitaria da Covid-19, Acea ha erogato un **emolumento premiale di carattere straordinario pari a 300 euro** al personale che, nel mese di aprile, ha continuato a svolgere attività in modalità ordinaria.

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 Media Relation e Comunicazione Interna** cura la comunicazione rivolta ai dipendenti e contribuisce alla **promozione di principi, valori ed obiettivi strategici di Gruppo** e allo sviluppo di una **cultura aziendale comune e condivisa**.

Nel contesto emergenziale che ha caratterizzato il 2020 le piattaforme digitali hanno svolto un ruolo centrale, come il portale **My Intranet**, l'ambiente digitale del Gruppo a servizio del personale e dedicato alla condivisione delle informazioni interne. Con l'obiettivo di rendere My Intranet sempre più inclusiva e rispondente alle esigenze dei dipendenti, nel 2020 sono state ottimizzate alcune **funzionalità**, quali il rilascio di una nuova e più performante versione del **motore di ricerca**, nonché l'**integrazione con tool esterni** (Teams e Forms) e **con i due nuovi portali operativi** delle Società idriche e di Areti.

È stata inoltre creata un'apposita sezione di My Intranet che ha veicolato le informazioni relative alle **misure anti-contagio** messe in campo dall'azienda a favore dei propri dipendenti.

Oltre alla Intranet, i dipendenti hanno potuto utilizzare l'App Acea4You, realizzata *ad hoc* per gestire la presenza fisica in azienda, evitando assembramenti, e richiedere ulteriori servizi, tra cui la prenotazione del Covid Test e del vaccino anti-influenzale, nonché del pasto o del posto mensa.

Le iniziative di comunicazione interna realizzate nel corso del 2020 si sono mantenute in allineamento con i pilastri della pianificazione strategica: **sostenibilità, welfare, sicurezza, engagement, solidarietà e innovazione**. Tuttavia, la pandemia da Covid-19 ha reso necessario rivedere sia le attività già pianificate, le modalità e gli strumenti utilizzati sia il ruolo stesso della comunicazione interna, che è stata una presenza costante al fianco dei dipendenti, per tenerli tempestivamente informati ma soprattutto per farli sentire parte integrante della comunità aziendale, superando il distanziamento fisico imposto dall'emergenza sanitaria.

L'Unità Media Relation e Comunicazione Interna ha pertanto dato supporto ad iniziative di **welfare aziendale**, ideate per favorire il benessere psico-fisico del personale e dei loro familiari, come i **webinar collettivi** e il **servizio consulenziale di sostegno psicoterapeutico**, il **programma Gruppo Acea e "Gympass insieme per il benessere"** e **"I Venerdì del Benessere"** (si veda anche il paragrafo *Relazioni industriali*).

Sempre in tema di **promozione della cultura del benessere e della prevenzione**, Unità Media Relation e Comunicazione Interna, in collaborazione con l'Unità Relazioni Industriali e l'Associazione no profit **Susan G. Komen Italia**, ha organizzato per il terzo anno consecutivo, nonostante la pandemia, la campagna **"Prevenici con Acea"**, dedicata alle attività di prevenzione primaria e secondaria. Quest'anno l'iniziativa, articolata in 3 giornate, ha consentito lo svolgimento gratuito di **377 screening senologici, dermatologici ed endocrinologici**, raddoppiando il numero di prestazioni effettuate lo scorso anno (si veda anche il paragrafo *Relazioni industriali*). È stata inoltre realizzata, in collaborazione con le Funzioni Risorse Umane, Technology & Solutions e il Comitato di prevenzione coronavirus,

la **"Campagna Covid-19"** volta ad informare il personale di tutte le iniziative adottate dal Gruppo, a tutela della sicurezza sul lavoro e in tema di welfare e formazione, per rispondere all'emergenza sanitaria (si veda anche il paragrafo *La sicurezza sul lavoro*).

Un altro ambito oggetto di capillare condivisione interna è stata la **sicurezza informatica**, anche a seguito del ricorso massiccio alla modalità di lavoro agile che ha portato ad un parallelo incremento delle minacce e degli attacchi informatici. Per questo motivo è stata realizzata la Campagna **"Cyber Security – La Sicurezza informatica nel Gruppo Acea"**, promossa dall'Unità Cyber Security in collaborazione con la Funzione Risorse Umane con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sul tema (si veda anche il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

Gli impatti sociali dell'emergenza sanitaria hanno imposto massima attenzione al tema della **solidarietà**, con riferimento alla quale Acea, ad inizio pandemia, ha proposto ai dipendenti la campagna **#IODONODACASA**, ideata per sostenere le straordinarie attività sanitarie dell'**Istituto Nazionale Malattie Infettive Lazzaro Spallanzani**.

Nell'ambito della campagna di sensibilizzazione **"SOSTeniamoci – Noi per la Sostenibilità"**, sono state installate presso la sede centrale, in aggiunta a quelle esistenti, **4 Casette dell'acqua** per ridurre l'utilizzo della plastica. Il valore della sostenibilità, unitamente a quello dell'innovazione, è stato inoltre promosso grazie all'installazione di **totem multimediali**, innovativi strumenti di comunicazione collocati negli spazi comuni e negli ascensori della Sede Centrale e del Cedet, che consentono di evitare l'uso di supporti cartacei.

Per favorire l'**engagement** dei colleghi e stimolare il senso di appartenenza al Gruppo, anche quest'anno, nonostante la pandemia e nel rispetto delle misure restrittive, sono state consegnate ai dipendenti del Gruppo **6.025 strenne natalizie**, grazie alle quali è stato possibile sostenere la **Fondazione Telethon** mediante l'acquisto di prodotti promossi dalla fondazione. Infine, sono stati promossi i valori aziendali con la campagna **"Proteggerò l'Azienda che mi protegge"**, realizzata su input dell'Ethic Officer, per accrescere la conoscenza del **Codice Etico** e della nuova Piattaforma **"Comunica Whistleblowing"** (si veda *L'Identità aziendale, Corporate governance e sistemi di gestione*).

DIVERSITÀ E INCLUSIONE



APPROVATA LA **survey** CHE VERRÀ SOMMINISTRATA AL PERSONALE PER RILEVARE BISOGNI E ASPETTATIVE IN AMBITO **Diversity & Inclusion**



Acea È STATA VALUTATA NEL **Gender Equality Index** DI **Bloomberg** CON UN PUNTEGGIO COMPLESSIVO PARI A **70,49%**



Acea PARTECIPA AL PROGRAMMA **Inspirational Talks Role Model** PER LA PROMOZIONE DI PERCORSI FORMATIVI **STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)** TRA LE STUDENTESSE

Inclusione, tutela delle diversità (genere, età, disabilità, religione, razza, ecc.), **contrasto a molestie sessuali e mobbing** sono temi **pre-sidiati 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, tra l'altro, 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**.

Acea è tra i sottoscrittori del **"Patto Utilitalia – La Diversità fa la Differenza"**, redatto dalla Commissione per la Gestione e Valorizzazione della Diversità di Utilitalia, adotta una procedura di Gruppo su **"Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori"** e, nel 2020, ha sottoscritto la **Guida ai CEO sui diritti umani** del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Acea ha inoltre adottato 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 affido 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**.

Verso la fine del 2020 i **Vertici dell'azienda hanno approvato la realizzazione di una survey**, da somministrare nel 2021, che rileverà bisogni e aspettative del personale **in ambito Diversity & Inclusion**; in base ai quali Acea metterà in campo iniziative mirate.

Acea è valutata nell'ambito del **Gender Equality Index (GEI) di Bloomberg**, un indice che misura le performance delle aziende sulla parità di genere, considerando cinque pilastri: *leadership femminile e talent pipeline, parità di retribuzione, cultura inclusiva, politiche sulle molestie sessuali e marchio a favore delle donne*. La **valutazione complessiva** assegnata ad Acea pari a **70,49%**, che si colloca al di sopra delle medie di settore (66,72%) e del campione analizzato (66,46%). L'azienda nel 2020 ha continuato a prendere parte al **progetto "Sistema Scuola Impresa"**, coordinato dal consorzio Elis, contribuendo alla realizzazione dell'iniziativa **"Inspirational Talks Role Model"**: 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.

Acea ha partecipato alla **Fondazione Marisa Bellisario** che si occupa di **valorizzare il talento femminile** nel mondo del lavoro; ha sponsorizzato la XXXII Edizione del Premio "Donne ad Alta Quota", premiando una laureata in Ingegneria Informatica che si è distinta per il proprio percorso formativo di eccellenza, ed ha sostenuto, anche quest'anno, **la campagna "Nastro Rosa 2020"** sull'importanza della prevenzione del tumore al seno, promossa da Anci insieme alle associazioni Airc e LILT. Infine, l'azienda ha partecipato alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne** e alla **Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia**, con sponsorizzazioni tecniche, e ha dato un contributo a supporto del **servizio sociale per minori LGBT** e Casa famiglia (si veda il capitolo *Clients, Comunicazione, eventi e solidarietà*).

In ottemperanza alla normativa⁹⁶, 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 2020 il personale appartenente a categorie protette include **313 dipendenti** (213 uomini e 100 donne). Nel 2020 In Acea non si sono verificati casi di discriminazione a danno di dipendenti del Gruppo.

LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

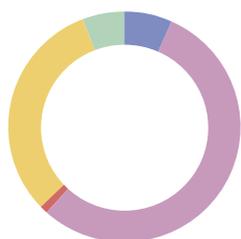
Alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani). I soci iscritti al Circolo Ricreativo Aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati rispetto allo scorso anno 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 2020 ha ospitato 20 bambini nel primo semestre e 25 nel secondo. La situazione pandemica da Covid-19 non ha permesso le attività didattiche in presenza da marzo a luglio, tuttavia è stata garantita la prosecuzione delle attività a distanza, grazie alla tempestiva riorganizzazione delle procedure operative.

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 e presidiare 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 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. Il Nucleo ACLI è stato molto attivo nel 2020 **per sostenere iniziative a valenza sociale sul territorio** (Banco Alimentare, Caritas, ecc.).

GRAFICO N. 44 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2020)



- 156 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 1.230 | soci interessati a ratei assicurativi
- 26 | soci interessati a ratei per acquisti
- 707 | soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"
- 128 | soci che hanno beneficiato di borse di studio

⁹⁶ Legge n. 68/99.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, **assicura alla Comunità finanziaria** – tramite la **Funzione Investor Relations & Sustainability** 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 particolare evidenza 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.gruppoaceait), nel rispetto dei fondamentali principi di correttezza, chiarezza e parità di accesso.

La Direzione **Affari Legali, Societari 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

Per gli azionisti, il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea di distribuire un dividendo di 80 centesimi di euro per azione (+2,6% rispetto ai 78 centesimi di euro del 2019), pari a 170 milioni di euro (erano 165,8 milioni di euro nel 2019), corrispondenti a un payout del 60% sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi del 2020.

Acea, nell'anno, ha evidenziato un andamento sostanzialmente in linea con il listino italiano, riportando una **flessione del 7,0%**. **Il titolo ha registrato il 30 dicembre** (ultimo giorno di apertura della Borsa nel 2020) un prezzo di chiusura pari a 17,15 euro (capitalizzazione: 3.652,3 milioni di euro).

Il valore massimo di 21,8 euro è stato raggiunto il 29 gennaio 2020, mentre il valore minimo di 12,4 euro il 18 marzo; i volumi medi giornalieri sono stati pari a circa 165.000, leggermente superiori al 2019.

TABELLA N. 45 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2020)

	variazione % 31/12/20 (rispetto al 31/12/2019)
Acea	-7,0%
FTSE Italia All Share	-5,6%
FTSE Mib	-5,4%
FTSE Italia Mid Cap	-5,8%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **98 milioni di euro** (106,1 milioni di euro nel 2019). Sulla variazione incide sostanzialmente la riduzione degli interessi su prestiti obbligazionari. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2020, si è attestato all'1,74%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31/12/2020, circa il 77,6% 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 9,4% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP 4,9% 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

TABELLA N. 46 – RATING 2020

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine	outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

Entrambe le agenzie **Moody's** e **Fitch** hanno **confermato il rispettivo rating** su Acea. Le valutazioni espresse riflettono l'apprezzamento

del focus strategico del Gruppo sui business regolati e i positivi risultati raggiunti.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso dell'anno Acea ha partecipato a **numerosi eventi** (incontri, presentazioni allargate, *Investor Conference*, *roadshow* e *reverse roadshow*) **con circa 220 investitori e analisti sell-side, sia equity che credit**. In considerazione dell'emergenza sanitaria globale causata dal Covid-19, la maggior parte degli eventi di comunicazione si è svolta in modalità "virtuale".

Si sono, inoltre, svolte **conference call** con la comunità finanziaria anche in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali e della presentazione del Piano Industriale 2020-2024, cui hanno partecipato **oltre 240 analisti/investitori**.

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 160 studi/note sul titolo Acea**. Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono sette – alla data del 31 dicembre 2020 –, sei esprimono giudizi "positivi" e una "neutrale".

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2020, si evidenzia un'attenzione crescente degli **"investitori sostenibili"** nei confronti di Acea. Tali investitori rappresentano quasi il 5% del capitale sociale e **circa il 35% del totale degli investitori istituzionali**. Si tratta principalmente di fondi europei (4% del capitale di Acea), seguiti da investitori del Nord America.

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

Nel 2020 è stata costituita la funzione Investor Relations & Sustainability, con l'obiettivo di coniugare e integrare sempre più gli aspetti di natura **finanziaria con gli obiettivi di sostenibilità e gli aspetti ESG** del Gruppo nei rapporti con analisti e investitori istituzionali italiani ed esteri, assicurando la valorizzazione e il corretto posizionamento del Gruppo Acea.

Acea, nell'anno, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.



Il CDP (già Carbon Disclosure Project), supportato da oltre 500 investitori internazionali, 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 2020 ha registrato il **punteggio A-**, in linea con l'anno precedente, e riconfermandosi **in area Leadership** (per dettagli si veda il box presente nel capitolo *Strategia e sostenibilità*).



Nel 2019 Acea ha ricevuto il primo **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics (SE)**, con un giudizio **EE-** (*investment grade*, scala F/EEE) e **nel 2020 sono migliorati** sia il *long term expected rating* (da stabile a EE+) sia l'*outlook* (da stabile a positivo). È da segnalare, infine, sempre nell'anno in esame, **l'inclusione di Acea tra le 15 maggiori Multiutility** quotate UE che compongono il **SE European Multi-Utilities Index**. Tale indice, insieme allo SE European Utilities Index, vuole fornire una panoramica sul livello di sostenibilità progressivamente raggiunto dalle aziende europee operanti nel settore dei servizi pubblici essenziali.



ISS ESG (già ISS Oekom) ha attribuito ad Acea il rating **C+** (scala D-/A+), in linea con i giudizi già emessi in precedenza.

Le performance ESG del Gruppo sono state, inoltre, analizzate da **Sustainalytics, VigeoEiris, MSCI, FTSE Russel ESG, Refinitiv**.

Nell'anno in esame Acea è stata inclusa nel **Bloomberg Gender Equality Index**; tale indice include 325 imprese, su un panel di circa 6.000 organizzazioni analizzate, che meglio valorizzano **la parità di genere** sia dal punto di vista della disclosure che delle pratiche aziendali (per approfondimenti si veda il paragrafo *Diversità e inclusione* nel capitolo *Personale*).

Da segnalare, infine, nell'ultima parte dell'anno, lo svolgimento delle **attività propedeutiche alla prima emissione di strumenti di finanza sostenibile** da parte di Acea, attraverso la definizione di un Green Financing Framework, che ha portato all'emissione del primo Green Bond di Acea nel gennaio 2021.

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 2020 è di **134,6 milioni di euro** (123,2 milioni circa nel 2019). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 29,2% (era il 28,6% l'anno precedente). **La parte sostanziale delle tasse, in base all'ultimo Country By County Report** depositato da Acea nel 2020 all'Agenzia delle Entrate e **referito ai dati 2019**, viene **pagata** per il 98% del valore complessivo **in Italia**⁹⁷. La quota residuale, il 2%, viene pagata nei paesi Repubblica Dominicana, Honduras, Perù, dove la Società opera nel settore idrico per migliorare il servizio, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e gestionali (si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*). Le attività estere sono esclusivamente legate ai **business gestiti e non sono ricollegabili a delocalizzazioni effettuate per trarre benefici fiscali da giurisdizioni favorevoli**. Acea, infatti, non ha definito una strategia fiscale né intende fissare una pianificazione fiscale aggressiva per trarne una posizione di vantaggio competitivo. **L'Unità Tax Management** all'interno della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo della Holding ha il principale compito di elaborare a livello di Gruppo le politiche in materia fiscale, monitorare l'evoluzione delle normative e assicurarne gli adempimenti periodici, gestendone, come key owner, i rischi che vengono valutati, gestiti e monitorati nel più ampio programma ERM. Inoltre, l'Unità predispone informative specifiche sul tema al Comitato Controllo e Rischi, qualora opportuno. Acea interagisce con le Autorità preposte del sistema fiscale in maniera collaborativa e trasparente e l'aggiornamento delle principali vertenze fiscali giudiziali è annualmente riportato nel *Bilancio consolidato*, cui si rimanda. Acea, in ottemperanza alla normativa di riferimento, come accennato produce un Country By County Report⁹⁸, che elenca le informazioni sulle imposte pagate per ciascuna giurisdizione in cui la Società opera. I dati confluiscono nel *Bilancio consolidato*, sottoposto a revisione legale.

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 2020, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,63 milioni di euro (2,94 milioni di euro nel 2019).

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche** è volta a realizzare **iniziative con ricadute positive su territorio e qualità della vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti 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 Legali, Societari 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 la **Funzione Regulatory**, in coordinamento con i Presidi di riferimento istituiti presso le Società del Gruppo, nonché 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.

⁹⁷ L'esigua entità dei ricavi, e conseguentemente delle imposte pagate, afferenti alle attività del Gruppo nei Paesi esteri, hanno portato a rilevare la non materialità dal punto di vista economico finanziario delle Società estere; inoltre, le prospettive evolutive del settore ed altri criteri di strategicità e rappresentatività in merito all'andamento del Gruppo e ai suoi principali impatti, hanno determinato la loro non inclusione nel perimetro della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata. Questo fa sì, inoltre, che il tema Imposte correlato allo standard GRI 207 non sia presente tra i temi materiali (economici e di governance) identificati nell'ultimo ciclo analisi di materialità effettuato da Acea. Il tema introdotto dallo standard GRI 207 Imposte, pur non essendo emerso tra quelli materiali con il coinvolgimento di stakeholder e manager, e pertanto non presente nell'Indice dei contenuti GRI, è egualmente qui accennato a testimonianza di trasparenza e buona prassi di rendicontazione.

⁹⁸ L'obbligo sorge in capo alla Capogruppo per il controllo di Acea International, la Società veicolo tramite cui si detengono le partecipazioni nelle Società estere.

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 2020, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, **Areti** ha corrisposto all'Autorità una penale di circa 5,4 milioni di euro in tema di regolazione della continuità del servizio elettrico per utenti BT; ha corrisposto, inoltre, circa 129.000 euro alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT ed 1,1 milioni di euro ai clienti finali per interruzioni prolungate ed estese.

Areti ha altresì conseguito circa 3 milioni di euro quale premio resilienza sulla competenza 2019.

La medesima Società ha presentato ricorso al TAR Lombardia in relazione alla delibera ARERA del 14 luglio 2020 n. 270/2020/R/EFr con la quale è stata approvata la revisione del contributo tariffario da riconoscere ai distributori adempienti agli obblighi di risparmio energetico nell'ambito del meccanismo dei TEE. Le Società idriche **Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa** hanno maturato nell'anno indennizzi automatici verso i clienti, rispettivamente, per circa 659.000, 123.000, 47.000, 280.000 e 37.000 euro, relativi a performance di qualità contrattuale. Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro.

Nel corso del 2020, l'AGCM ha presentato ricorso in appello al fine di ottenere l'annullamento e/o la riforma della sentenza n. 11960/2019 del TAR Lazio, con la quale sono stati pienamente accolti 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.

Inoltre, in relazione al provvedimento sanzionatorio dell'AGCM emesso all'esito del procedimento (PS9815) riguardante le attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e gas, il TAR Lazio, con sentenza del 24/09/2020, ha respinto il ricorso proposto nel 2016 da **Acea Energia**. Per la riforma di tale sentenza è stato presentato ricorso in appello da parte della Società. Nei confronti di Acea Energia è stato altresì chiuso, con la delibera 533/2019/S/com, il procedimento sanzionatorio per l'applicazione di un sovrapprezzo al cliente finale domestico per la ricezione della fattura cartacea nell'ambito delle offerte del mercato libero. In seguito all'approvazione degli impegni presentati da **Acea Energia** nell'ambito del presente procedimento, la Società, a fine febbraio 2020, ha avviato il loro adempimento.

Il 27 luglio 2020, **Acea Energia ed Areti** hanno presentato ricorso al TAR Lombardia avverso la delibera 184/2020/R/com con la quale ARERA ha adeguato la normativa di settore alle previsioni stabilite dalla Legge di Bilancio 2020, prevedendo che le disposizioni sulla prescrizione biennale si applichino ai clienti finali in virtù del mero decorrere del tempo.

Per il settore Idrico, **Acea Ato2, Acea Ato5, Gesesa, Acea Molise, Gori, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque** hanno presentato ricorso al TAR Lombardia avverso la delibera 186/2020/R/Idr, con la quale ARERA ha adeguato anche la normativa di tale settore alla Legge di Bilancio 2020 in tema di prescrizione biennale applicabile agli utenti finali.

Nell'anno un provvedimento di sequestro preventivo da parte dell'Autorità giudiziaria ha interessato 12 impianti di depurazione gestiti da Gesesa.

Infine, 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 2020, è proseguito l'impegno delle Società del comparto idrico per incrementare l'affidabilità dei sistemi idraulici gestiti e migliorare i sistemi di distribuzione idrica.

Acea Ato 2 ha elaborato il **progetto definitivo** per la realizzazione del nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera, sottoposto al parere del Consiglio Superiore Lavori Pubblici (CSLP), e predisposto il **piano di fattibilità tecnico-economica** per la realizzazione delle due tratte acquedottistiche del nuovo Acquedotto Marcio; entrambi i progetti sono volti a mettere in sicurezza l'approvvigionamento idrico di Roma e provincia e **aumentare la resilienza dei sistemi acquedottistici** al fine di migliorare la qualità del servizio idrico integrato. La Società ha altresì redatto un **documento programmatico** per l'approvvigionamento e l'adduzione idrica del territorio dell'ATO 2, **in un'ottica di strategicità e resilienza delle infrastrutture, di salvaguardia ambientale e di massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza per il servizio reso alla cittadinanza**.

Con riferimento all'**implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)**, volti a prevenire e mitigare il rischio idrico, nel 2020 le Società hanno svolto numerose attività (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*). Ad oggi, Acea Ato 2 ha concluso le attività di sopralluogo e **redazione delle check list per 6 sistemi acquedottistici e per 3 sistemi acquedottistici i documenti dei PSA sono stati trasmessi al Ministero della Salute**.

AdF ha portato avanti il **progetto per lo sviluppo e l'implemen-**

tazione del PSA sui sistemi acquedottistici alimentati dalle sorgenti di Santa Fiora, svolgendo l'analisi di rischio infrastrutturale, con un approccio basato sulla metodologia FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). **Gori** ha preso parte al **gruppo nazionale di lavoro per la redazione delle "Linee guida nazionali per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua"** e per lo sviluppo del Corso nazionale di formazione a distanza per team leader per l'implementazione dei PSA, collaborando con il Ministero della Salute e l'Istituto Superiore della Sanità. **Gesesa** ha intrapreso una collaborazione con l'Università del Sannio per avviare le attività di redazione del PSA; ha inoltre definito il **piano straordinario di efficientamento idrico che avvierà nel 2021** con la ristrutturazione dei principali distretti idrici.

In tema di **distribuzione energetica**, Acea ha preso parte al **progetto PlatOne** (PLATform for Operation of distribution Networks), un consorzio europeo di aziende ed enti che ha l'obiettivo di sviluppare una soluzione tecnologica in grado di ottimizzare il funzionamento e la gestione della rete elettrica rendendola più stabile e resiliente. In particolare, Acea, tramite Areti ed Acea Energia, è uno dei responsabili del **coordinamento del "pilota italiano"** che verrà realizzato nell'area di Roma.

Acea Ambiente ha realizzato progetti di pubblica utilità che hanno riguardato principalmente **la filiera del "Waste to Material"**, con il recupero delle materie prime seconde da rifiuti in ingresso degli impianti dedicati, il trattamento delle ceneri leggere, l'estrazione di materie prime critiche dai fanghi di depurazione. Inoltre, la Società ha avviato il **progetto UrBees, per il biomonitoraggio mediante l'utilizzo delle api della qualità dell'aria** attorno all'impianto di San Vittore del Lazio (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

In tema di **sostenibilità ambientale ed economia circolare**, Acea ha partecipato alle attività del **Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES)**, un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello **sviluppo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale**, e ha preso parte alla **Piattaforma italiana del Fosforo promossa dal Ministero dell'Ambiente e gestita da ENEA**, sviluppando progetti dedicati, anche grazie alla disponibilità di finanziamenti europei (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*). AdF, infine, attraverso il **Protocollo di economia circolare** ha istituito, con il coinvolgimento di stakeholder territoriali, un **sistema di qualificazione riservato alle imprese locali volto a supportare il rilancio economico del territorio e delle realtà produttive**, in difficoltà a causa della pandemia (si veda anche il capitolo *Fornitori*).

I PIANI GESTIONE EMERGENZE

Acea è attiva nella **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**.

In particolare, 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 definito **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 veda anche, 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 fat-

tespecie. 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, nel 2020 ha concluso la **realizzazione di una piattaforma per l'acquisizione e il monitoraggio**, in tempo reale, di **dati meteorologici**, al fine di prevenire potenziali rischi di alterazione delle 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). In particolare, il Piano di Acea Ato 2 è stato rivisto, in coerenza con le linee guida dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, e tiene in considerazione 25 scenari critici, indicando per ciascuno le conseguenze, le manovre e le azioni di mitigazione necessarie. Nel 2020, **Acea Ato 2 ha aggiornato il Piano per la gestione delle emergenze in base alle procedure vigenti in condizioni di pandemia e alla luce delle modifiche organizzative intervenute nella Società**. È stato istituito, inoltre, il **Comitato Permanente per le Emergenze** che si riunisce su base periodica per approvare il Piano, proporre interventi e attività di formazione, decidere azioni in condizioni di emergenza gravi.

AdF collabora con l'**Autorità Idrica Toscana** nell'aggiornamento del **Piano Operativo di Emergenza per la crisi idropotabile (POE)**, finalizzato al monitoraggio e alla prevenzione delle emergenze idriche, attraverso la periodica comunicazione delle criticità riscontrate sul territorio gestito, e a fornire supporto alle decisioni operative quando si manifesta l'emergenza. Nel quadro di criticità evidenziate nel Piano, AdF si è dotata di una **Procedura Operativa per la gestione emergenza per crisi idrica**, che, per ogni livello di criticità attesa relativamente alla disponibilità idrica, definisce la sequenza di attività da svolgere, dettagliando tutti i soggetti coinvolti, le misure da attuare, i documenti/gestionali da consultare/aggiornare/produrre e le comunicazioni da inoltrare.

Gesesa è componente attivo, assieme ad altri Enti quali Provincia di Benevento, Comune di Benevento, EIC, Regione Campania, ARPAC e ASL, ecc., del **tavolo tecnico per la messa in sicurezza della falda acquifera** locale dall'inquinante tetracloroetilene.

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. Nel 2020, infine, **Acea Elabori**, a seguito all'emergenza da **Covid-19**, ha **aggiornato i Piani di Emergenza del Centro di Grottarossa**.

PROGETTI PER LO SVILUPPO INNOVATIVO E SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

Nel 2020, 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 i territori, complessivamente, **di 95 chioschi** (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrica*). Anche **AdF** ha avviato il programma di installazione delle Case dell'acqua e **censito le esigenze di tutti i Comuni del territorio servito**, in vista della gara per l'affidamento dei lavori di installazione di **oltre 50 distributori nel prossimo biennio**.

Acea, inoltre, ha collaborato con **ENEA**, nell'ambito di un protocollo dedicato, **per lo sviluppo di progetti relativi alla gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti e della risorsa idrica**, con l'obiettivo di applicare tecnologie e soluzioni innovative ai progetti industriali gestiti, principalmente nei settori idrico e del trattamento dei rifiuti, in linea con gli obiettivi strategici di sviluppo industriale nell'economia circolare.

In ambito **smart city**, l'azienda, in collaborazione con Roma Capitale, ha elaborato il **piano per la mobilità elettrica**, definendo anche la strategia per l'e-mobility, a contrasto del *mobility divide* dovuto al gap infrastrutturale, ed ha avviato la fase di test delle piattaforme Charging Point Operator e Mobility Service Provider, attraverso un servizio di car-sharing interno con 25 auto elettriche. Nel corso del 2020 la **fase di test delle piattaforme si è conclusa positivamente** e **Acea Innovation**, mediante la società Electric Drive Italia acquisita a maggio 2020, **ha potuto completare lo sviluppo della piattaforma Charging Point Operator e rendere disponibile la piattaforma di Mobility Service Provider ad Acea Energia**. Inoltre, Acea Innovation nel 2020 ha ulteriormente sviluppato la partnership già in essere con l'Università LUISS Guido Carli, mettendo a disposizione degli studenti, oltre alla piattaforma di servizi per la mobilità (gestione della ricarica e della prenotazione dell'auto o di un posto in navetta), alcune navette a trazione elettrica per la mobilità interna. La Società ha installato le prime colonnine di ricarica per auto elettriche e **completato l'iter di approvazione, in Conferenza dei Servizi, relativo all'installazione di 115 colonnine nel Comune di Roma**.

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 2020, Acea è stata partner della Call "**Circular 4 Recovery**", promossa da Marzotto Venture Accelerator per **selezionare progetti innovativi finalizzati a creare modelli di sviluppo eco-friendly e favorire la transizione verso un'economia più sostenibile**. In particolare, la Call seleziona, premia e supporta progetti imprenditoriali orientati allo sviluppo di tecnologie, soluzioni e servizi innovativi e a basso impatto ambientale e sociale nelle seguenti 5 Key Focus Areas dell'Economia Circolare: *Circular Bioeconomy, Circular Water Economy, Circular Energy Economy, New Circular Life Cycles, Circular City & Land*.

L'azienda ha **sottoscritto specifici accordi (MOU) con imprese private attive nel settore dell'economia verde e circolare, im-**

piantistica avanzata, trattamento innovativo per il riciclaggio e recupero dei rifiuti e l'abbattimento delle emissioni, tra cui il memorandum con Nextesense, finalizzato all'utilizzo delle lampade a luce visibile con azione sanificante (BIOVITAE) nella purificazione di acque e rifiuti; l'accordo stipulato con l'azienda OPUS per la realizzazione di un robot analitico per l'analisi dei SST in acque reflue, con la possibilità di brevettazione congiunta del prodotto; l'intesa raggiunta con la Società RAFT per la produzione di nuove tecnologie di abbattimento delle emissioni, in particolare di quelle odorigene, mediante fotocatalisi e ossidazione catalitica; l'accordo di collaborazione firmato con il Gruppo SERSYS per lo sviluppo congiunto di progetti e collaborazioni nel campo del trattamento rifiuti e attività analitiche specialistiche.

A dicembre 2020, infine, in collaborazione con Kaggle, la piattaforma di Google che ospita la comunità di data scientist più grande al mondo, **Acea ha lanciato "Acea Smart Water Analytics", la prima hackathon globale su Kaggle**, con l'obiettivo di sviluppare un modello matematico in grado di prevedere la disponibilità idrica delle numerose fonti di approvvigionamento (pozzi e falde) diffuse sul territorio per salvaguardare i corpi idrici gestiti da Acea.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo e il mondo dell'istruzione**, scolastica e accademica, **e della ricerca** (si vedano il capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*, e il capitolo *Personale*, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).

Acea Ambiente, nell'ambito del **progetto scolastico "SOSTENIBILE"**, ha distribuito 320 borracce nominative, con il logo aziendale, presso alcune scuole dell'Umbria. **AdF**, nel 2020, ha continuato il **progetto "Acquadicassamia"**, rivolto alle scuole del territorio gestito, ed ha lanciato per l'anno 2020-2021 una **sezione di didattica online** denominata AdF Educational, per offrire lezioni di educazione ambientale in modalità compatibile con le restrizioni anti-contagio. Durante l'anno anche **Gori**, nel rispetto delle norme restrittive, ha continuato a interagire con le scuole, in sinergia con i Comuni del territorio, in particolare con la promozione del **progetto "Plastic Free"** e la distribuzione di oltre 2.500 borracce agli alunni delle scuole primarie.

Le collaborazioni tra Acea e le Università avvengono nell'ambito di **convenzioni ed accordi dedicati**. Esempi sono gli Accordi Quadro attivi con **l'Università degli Studi della Toscana** e con **l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale**, volti a creare una collaborazione in ambito **ricerca e innovazione**.

In **ambito energetico**, Areti ha avviato una collaborazione con **l'Università di Napoli**, su specifici progetti tecnici, tra cui lo **sviluppo di algoritmi di stima** e di **misura delle perdite tecniche della rete elettrica di bassa tensione** e lo **studio di un trasformatore di corrente elettronico in grado di risolvere le limitazioni insite nei tradizionali apparecchi a nucleo magnetico**. Per il trasformatore di corrente elettronico è stata depositata **richiesta di brevetto** e sarà, inoltre, indetta una gara pubblica per la relativa ingegnerizzazione e produzione industriale.

Nell'ambito del progetto "**Smart Metering 2G**", Areti ha partecipato, insieme al Dipartimento di Elettronica e Telecomunicazioni del **Politecnico di Torino**, all'attività di progettazione della copertura RF 169 MHz per Smart Metering 2G. Areti ha commissionato ad una società terza la predisposizione del **modello di propagazione a 169 MHz** sul territorio romano e il Politecnico di Torino ha verificato e validato il modello proposto. 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 ed è proseguito, 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*). Acea Ato 2 ha avviato una **convenzione di ricerca** con il Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale dell'Università "La Sapienza" di Roma per la realizzazione di attività di studio e ricerca finalizzate all'**efficientamento delle reti di distribuzione idrica, alla riduzione delle perdite idriche e alla tutela della risorsa**. Inoltre, allo scopo di valutare l'**impatto dei cambiamenti climatici sulla disponibilità della risorsa idrica**, ha avviato un **accordo di collaborazione con l'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR** per lo sviluppo di strumenti e tool per la modellazione delle portate massime disponibili a scopo idropotabile in relazione alle condizioni meteo-climatiche. Infine, nell'ambito delle iniziative a tutela delle fonti di approvvigionamento, Acea Ato 2 ha avviato una **convenzione di ricerca con il Centro di Ricerca CERI – Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell'Università di Roma "La Sapienza"**, per lo svolgimento di attività di studio della pericolosità geologica, con l'implementazione dei sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso gli impianti delle Sorgenti del Peschiera e Le Capore.

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**.

Gori ha definito una convenzione di studio, ricerca e supporto tecnico/scientifico con il **Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e delle risorse dell'Università degli Studi "Federi-**

co Il di Napoli", per la progettazione di una rete di monitoraggio quali-quantitativo dei principali acquiferi del territorio, la realizzazione dell'analisi idrogeologica per la previsione del deficit idrico da variazioni climatiche e una migliore gestione della risorsa.

Acea Elabori ha stipulato un Accordo di Collaborazione con la **Facoltà di Ingegneria Civile ed Industriale dell'Università "La Sapienza" di Roma**, per lo sviluppo di un'offerta formativa efficace e legata alle esigenze del mondo del lavoro, la diffusione della cultura scientifica e il supporto agli studenti, l'incremento della presenza femminile nei corsi di studio della Facoltà e ha siglato un **Accordo Quadro con il CNR (Consiglio Nazionale delle ricerche)** per collaborare sulla minimizzazione della produzione di fanghi e contaminanti chimici; sui trattamenti combinati di rifiuti liquidi, fanghi e frazione organica del rifiuto solido urbano (FORSU) con recupero di materia ed energia in ottica di economia circolare e gestione sostenibile; su impianti mobili per trattamento localizzato di fanghi e rifiuti; sul tema delle emissioni in atmosfera con focus su soluzioni innovative e gestione sostenibile delle risorse idriche.

Acea ha infine aderito agli **Osservatori Startup Intelligence, Space Economy e Artificial Intelligence della School of Management del Politecnico di Milano**, ed è partner e membro del Comitato scientifico del **Master di II livello in Digital Open Innovation & Entrepreneurship**, erogato dall'Università **Campus Bio-Medico di Roma**.

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 2020 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;
- Analysys;
- Andaf;
- ANFOV;
- 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 (AIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AI);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime;
- ASTRID;
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies);
- CEEP Bruxelles (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services);
- Centro Studi Americani;
- CDP Worldwide;
- CISPTEL Confservizi Toscana;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- Confindustria Umbria;
- Conseil de cooperation economique;
- CONSEL Consorzio Elis per le Formazione;
- 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);
- IGI (Istituto Grandi Infrastrutture);
- InnovUp;
- ISES Italia (International Solar Energy Society – Sezione Italiana);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- NORMAN NETWORK;
- Piattaforma Italiana del Fosforo coordinata da ENEA e MATTM;
- Servizi Professionali Integrati;
- UNI (Ente Italiano di Normazione);
- Unindustria Lazio;
- UPA Utenti Pubblicità Associati;
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche);
- UNICHIM;
- 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 ed 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, svoltesi prevalentemente in modalità digitale a seguito della pandemia, 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 ed esperti della sostenibilità sulle sfide dell'evoluzione green di reti e città ai tempi del Covid-19, **Ecomondo**, nell'ambito del quale ha manifestato la crescente spinta sulla sostenibilità e l'impegno concreto per progettare e costruire *smart city* all'insegna dell'innovazione tecnologica e della green e circular economy, **Maker Faire Rome**, la più importante iniziativa in Europa dedicata all'innovazione che quest'anno ha riguardato le nuove tecnologie e i progetti innovativi per ridisegnare il futuro dell'acqua e dell'ambiente, **SMAU**, l'evento dedicato all'innovazione per le imprese e le Pubbliche Amministrazioni, nell'ambito del quale Acea ha vinto, per la seconda volta, il "Premio Innovazione SMAU" con il progetto Waidy.

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*

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**.

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**.

Acea ha preso parte al **Tavolo tecnico Energia, Ambiente e Sostenibilità**

per la redazione del **Manifesto per l'Energia e la Sostenibilità**, che è stato consegnato alla Ministra per l'innovazione e alla Presidente della Cabina di Regia Benessere Italia della Presidenza del Consiglio.

Nel 2020, inoltre, **l'Unità Innovation di Acea SpA ha partecipato**, assieme ai referenti della Sostenibilità della Capogruppo, **al tavolo di lavoro su "Innovazione e Sostenibilità" organizzato da Assonime**, associazione di riferimento delle società per azioni, nell'ambito del quale è stato redatto un *paper* che illustra il modo in cui i due temi si coniugano nel contesto aziendale. A tal fine, sono state condivise alcune best practice che Acea ha realizzato sul **modello d'innovazione "as a service"**, sul programma di **corporate entrepreneurship** e soprattutto sui processi di **procurement lean dedicati a startup e PMI innovative**, come testimonianza della sostenibilità concorrenziale per piccoli fornitori ad alto potenziale tecnologico; sono stati inoltre presentati i progetti più innovativi a rilevante impatto in termini di sostenibilità, come l'e-mobility e l'Acea SmartComp.

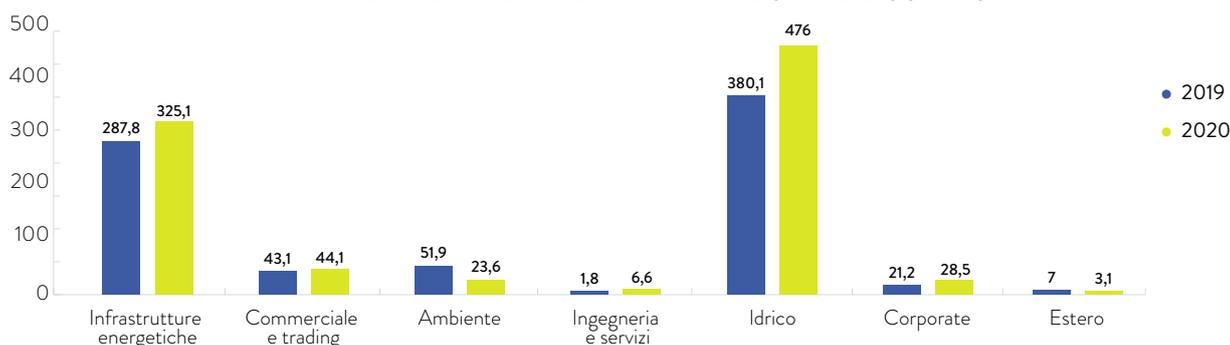
LO STAKEHOLDER IMPRESA

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 2020 ammontano, complessivamente, a **907 milioni di euro, in crescita del 14,4%** (792,8 milioni di euro nel 2019). Per area di business, essi sono così distribuiti: 23,6 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per il revamping della IV linea di San Vittore e per i lavori agli impianti di Aprilia e nella discarica di Orvieto; 44,1 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; 476,9 milioni di euro per l'area **Idrico**, dovuti al piano di investimenti distribuito su tutta la filiera del ciclo idrico delle principali Società e al consolidamento di AdF; 6,6 milioni per l'area **Ingegneria** che contempla il consolidamento di SIMAM; 325,1 milioni di euro per l'area **Infrastrutture energetiche e Generazione**, destinati, in parte, ad interventi sulle reti MT/BT e agli interventi su cabine e contatori, ed in parte ai lavori di manutenzione di alcune Centrali elettriche. Il valore comprende anche attività di costruzione di impianti fotovoltaici. Infine, la **Capogruppo** e l'**Estero** con investimenti rispettivamente per circa 28,5 milioni di euro e 3,1 milioni di euro.

GRAFICO N. 45 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2019-2020) (mln. €)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **620,5 milioni di euro** (più 19,5% rispetto al 2019 restated). L'incremento sugli ammortamenti è legato, al netto delle variazioni di perimetro, agli investimenti del periodo in tutte le aree di business e tiene altresì conto degli sviluppi connessi alla piattaforma tecnologica comune al Gruppo Acea. Contribuisce, inoltre, l'effetto dell'accelerazione degli ammortamenti (iniziata a fine esercizio 2019) sui contatori elettrici di prima generazione. L'aumento della svalutazione crediti è principalmente imputabile ad Areti, che nel 2019 beneficiava degli effetti positivi a seguito della delibera 568/2019/R/eel, che prevedeva il recupero della quota afferente alle tariffe di rete. Gli accantonamenti per rischi risultano in diminuzione di 5,0 milioni di euro.

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 2020 su questo aspetto **ha investito oltre 13 milioni di euro**.

Per gestire **la linea di innovazione di Gruppo**, nell'anno, è stata ridefinita l'organizzazione della Società **Acea Innovation**, con la *mission* di abilitare le iniziative progettuali e innovative del Gruppo e generare prodotti e servizi per i mercati business (B2B) e istituzionale (B2G), nel 2020 l'attività si è concentrata principalmente sulla mobilità elettrica; ed è stata rafforzata la **Funzione Technology & Solutions** di Acea SpA, con la *mission* di sviluppare e implementare infrastrutture, sistemi, prodotti e servizi in ambito tecnologico, innovativo e digitale, indirizzando e coordinando le attività propedeutiche alla generazione di prodotti e servizi nei segmenti di mercato d'interesse.

In Acea l'**innovazione** è una leva strategica **trasversale ed aperta** verso l'ecosistema esterno, attraverso l'approccio innovativo, l'azienda ambisce ad **esplorare nuovi business** e alla creazione di nuovi modelli di sviluppo.

Il **Modello di innovazione individua i bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni innovative, adottando processi e approcci tipici dell'Open Innovation**, con la **generazione partecipata di idee** e il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni a partire dal processo ideativo, passando per la sperimentazione dell'idea progettuale fino alla realizzazione dei progetti. In questa logica, la **promozione della cultura di Gruppo sull'innovazione e lo sviluppo dell'imprenditorialità interna sono fondamentali** e a tal fine è stata realizzata una piattaforma di *crowdsourcing* dedicata, che raccoglie le idee progettuali dei dipendenti e costituisce uno spazio aziendale di coinvolgimento attivo.

È inoltre presente l'**Innovation Board**, composto dai referenti per l'innovazione delle diverse realtà industriali, che definisce e realizza, in maniera condivisa, la strategia d'innovazione del Gruppo.

Per rendere sistematico l'approccio all'innovazione:

- è stato **sviluppato il programma di corporate entrepreneurship Innovation Garage**, che fa leva sulle competenze imprenditoriali dei dipendenti;
- vengono organizzati **workshop di idea generation** per affrontare creativamente business e innovation needs;
- sono attive **community interne, spazi sperimentali in cui studiare e approfondire collettivamente nuovi tool e linguaggi, condividere best practice e far emergere nuovi progetti**, tra cui la Data Community, uno spazio informale in cui mensilmente professionisti provenienti dalle diverse realtà aziendali si incontrano e scambiano conoscenze sui temi legati al mondo dei dati.

Grazie al programma "**Innovation Garage**", nel 2020 sono stati avviati due progetti incentrati sul **miglioramento della custo-**

mer experience e sulla **valorizzazione della risorsa idrica**. Uno di questo è Il progetto Waidy, un'app scaricabile su tutti gli app store **che consente di geolocalizzare i punti di erogazione pubblica dell'acqua**, di accedere ad ulteriori informazioni, di segnalare eventuali guasti in tempo reale i parametri qualitativi e quantitativi dell'acqua erogata (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività*).

Nel 2020 sono stati organizzati, in modalità digitale, **quattro workshop su temi di interesse nei settori commerciale e idrico, su sostenibilità e su gestione dati**, tra cui:

- il **workshop di Machine Learning**, dedicato alla Data Community e basato sul Learning-By-Doing, con l'obiettivo di esplorare le potenzialità del Machine Learning attraverso lo sviluppo di skill tecniche su Python, uno dei linguaggi di programmazione più usati al mondo;
- il **percorso SDG Lab**, con **sessioni creative dedicate ai dipendenti del Gruppo** chiamati a contribuire con **idee e iniziative all'impegno di Acea verso i principali Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (SDG)**, generando consapevolezza sul ruolo che la sostenibilità e l'innovazione hanno per la creazione di valore condiviso.

Da questi workshop nascono valide idee progettuali che vengono poi sviluppate e realizzate dall'azienda. Una di queste ha permesso di realizzare la **piattaforma LabSharing** per la condivisione all'esterno di know-how e strumentazione all'avanguardia di Acea (si veda più avanti il box *La ricerca e l'innovazione in Acea SpA*).

Il Modello di innovazione prevede, inoltre, l'utilizzo dell'**innovation factory**, un format agile di **analisi di mercato, scouting continuo e sviluppo di partnership**, di livello nazionale e internazionale, **con attori dell'ecosistema dell'innovazione attivi nei settori di interesse strategico per il Gruppo**. In tal modo Acea è in grado di attivare canali privilegiati di accesso a idee, opportunità di business e tecnologiche, ricerca accademica e nuovi talenti per innovare business, processi e prodotti aziendali. Al medesimo scopo, nel 2020 è stata confermata l'adesione a **Startup Europe Partnership**, il programma di Open Innovation che mette in contatto le Scaleup europee con le Corporate, e a **Elis Open Italy**, il programma di co-innovazione per coniugare gli innovation needs delle corporate consorziate con l'offerta di startup, PMI innovative, spin-off universitari e centri di ricerca. Per intercettare trend, scenari e progetti innovativi, scoprire nuovi fornitori e partner di business, Acea ha rinnovato la partnership con gli **Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano**, punto di riferimento in Italia sull'innovazione digitale, ha partecipato all'**Osservatorio Artificial Intelligence**, una community di confronto per indagare le reali opportunità dell'Intelligenza Artificiale, e per la prima volta ha aderito all'**Osservatorio Space Economy**, per esplorare le opportunità tecnologiche e gli impatti di business della Space Economy e sperimentare le tecnologie spaziali.

Inoltre, sono state **rinnovate le collaborazioni con Talent Garden**, per sviluppare collaborazione su progetti di digital transformation e corporate innovation, **e con Roma Startup**, l'associazione creata per consolidare l'ecosistema romano di startup e innovazione. Durante l'anno, infine, **Acea si è associata a InnovUp (ex Italia Startup)**, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle start up italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici, e ne agevola la valorizzazione, la visibilità e la crescita, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale italiano, **e ad ANFOV**, associazione che promuove il confronto tra imprese ed istituzioni coinvolte nel settore delle

telecomunicazioni e monitora, analizza e favorisce lo sviluppo dei contigui scenari dell'ICT.

Infine, **Acea è partner dell'Associazione Nazionale Giovani Innovatori (ANGI)** e, nell'ambito del "Premio Nazionale ANGI", collabora all'assegnazione del riconoscimento speciale "Innovation Leader

Award", dedicato ai giovani talenti del mondo dell'innovazione.

A riconoscimento dei risultati raggiunti da Acea nell'ambito dell'innovazione, nel 2020 l'azienda ha ottenuto prestigiosi premi (si veda il box di approfondimento).

I PREMI NEL CAMPO DELL'INNOVAZIONE

L'impegno di **Acea nell'ambito dell'innovazione** è stato riconosciuto da importanti iniziative istituzionali. In dicembre, infatti, all'azienda è stato assegnato il "**Premio dei Premi**": tale riconoscimento, istituito dalla **Presidenza del Consiglio dei Ministri su mandato del Presidente della Repubblica**, viene conferito annualmente ad imprese, gruppi industriali, pubbliche amministrazioni, realtà del mondo della ricerca che abbiano realizzato innovazioni rilevanti di prodotto o di processo. In particolare, nella motivazione viene riconosciuto ad Acea di aver dato "*l'evidenza di un approccio strutturato all'innovazione che ha portato alla definizione di un 'Innovation Board' e di due unità organizzative per l'innovazione, a supporto delle Strategie aziendali*".

La Società si è aggiudicata, inoltre, il "**Premio Imprese per Innovazione**",

giunto alla XI edizione, **promosso da Confindustria** e rivolto alle organizzazioni che hanno investito con successo sui temi della ricerca. Il "Premio Imprese per Innovazione" partecipava, per la sezione "Industria e Servizi", al suddetto "Premio dei Premi". Acea si è così distinta come una delle tre grandi imprese italiane che più si sono messe in evidenza per il lavoro svolto e i risultati ottenuti negli ultimi anni nell'ambito innovazione. L'Amministratore Delegato, Giuseppe Gola, ha dichiarato: "*L'innovazione è parte integrante della strategia del Gruppo, in termini di evoluzione tecnologica e in quanto valore condiviso a ogni livello aziendale. Nell'innovazione vediamo il futuro. Per questo in Acea sperimentiamo una cultura dell'innovazione, aperta, condivisa e partecipativa, che sia una leva per evolvere i nostri servizi e migliorare la vita di milioni di persone nei territori in cui operiamo*".

Con riferimento ai processi industriali e alle infrastrutture del Gruppo, nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, i principali **progetti di ricerca e innovazione e le sperimentazioni** realizzati, nel 2020, dalla Funzione Technology & Solutions di Acea SpA, da Acea Innovation, da Acea Elabori e

dalle Operations del Gruppo. Si tenga presente anche quanto già illustrato 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* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA SPA

Nel 2020, la **Funzione Technology & Solutions di Acea SpA**, con il coinvolgimento di tutte le realtà aziendali e di start up esterne, ha avviato e/o realizzato **le seguenti sperimentazioni**:

- l'implementazione del **progetto "UFirst"**, un sistema di prenotazione full digital per gli sportelli aperti al pubblico delle Società idriche, in particolare di Acea Ato 2, che è stato adottato come soluzione anti-assembramento nel contesto emergenziale;
- l'attivazione di un servizio di helpdesk da remoto per tutti gli operativi ADR in modalità **videochiamata con realtà aumentata**;
- la realizzazione di **dashboard dinamiche e aggiornate in real-time** per identificare il displacement del terreno in prossimità di asset strategici di Acea;
- la creazione di **tool data driven** per la correlazione tra guasti delle cabine primarie e tempo di identificazione della causa del guasto;
- l'implementazione di **dispositivi di Intelligenza artificiale sui veicoli aziendali** per mappare asset, territori e migliorare la sicurezza in auto;
- la realizzazione di una **nuova bolletta web navigabile** per il mondo idrico, che sarà attivata nel 2021;
- l'**individuazione delle perdite idriche** attraverso l'utilizzo di tecnologie messe a punto da due startup innovative;
- l'avvio del **progetto Paso**, in collaborazione con la startup M2D technologies, per il **miglioramento del processo di selezione del gua-**

sto di media tensione sulla rete di distribuzione di energia elettrica, ottenibile sostituendo l'operatività umana con una logica automatica sintetica, **mediante tecniche data driven**. A tal fine, sono stati identificati cluster relativi alle manovre di selezione del guasto e campioni rappresentativi per effettuare le *what-if analysis* e la stima del beneficio, comparando efficienza ed efficacia dell'operatività in campo con quella ottenibile dalle logiche sintetiche; l'analisi si è conclusa con ottimi risultati e ha permesso di identificare cause ricorrenti per le classi di selezione del guasto anomalo;

- l'avvio del **progetto "Safety check"** sui cantieri gestiti da Acea Elabori per la verifica a distanza delle condizioni di sicurezza del personale che svolge la propria attività lavorativa presso i cantieri, nonché il rispetto delle disposizioni emanate dal Datore di Lavoro in materia Salute e Sicurezza. Il sistema permette di rilevare potenziali situazioni di pericolo e di restituire un alert attraverso l'utilizzo di apposita sensoristica IoT in campo, rappresentando un valido strumento di ausilio per l'ulteriore miglioramento degli standard di Sicurezza Aziendali (si veda anche il capitolo *Fornitori*);
- la realizzazione del **progetto "Bonifiche anagrafiche"**, un sistema di data retrieval in grado di recuperare i dati anagrafici dei clienti, grazie a machine learning e intelligenza artificiale, e automatizzare i processi di data quality interni (si veda anche il capitolo *Fornitori*).

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA INNOVATION

Acea Innovation, nel 2020, è stata particolarmente attiva sul fronte della **mobilità elettrica** e, mediante la Società Electric Drive Italia, acquisita nel mese di maggio, ha **completato lo**

sviluppo della piattaforma Charging Point Operator ed ha reso disponibile ad Acea Energia la piattaforma di Mobility Service Provider.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS RETI E GENERAZIONE

Nel 2020, **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 dalla Società e partecipato da 12 partner distribuiti tra Germania, Belgio, Grecia ed Italia, che 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 **"POLEDRIC"**, per lo sviluppo e l'implementazione di una **soluzione tecnologica innovativa**, finalizzata alla realizzazione di un **"palo intelligente"**, che sarà applicata ai pali della pubblica illuminazione della città di Roma; il palo IP sarà dotato di un device **in grado di migliorare il servizio** di illuminazione pubblica (attraverso sensoristica e l'utilizzo di tecnologie avanzate) e abilitare **servizi aggiuntivi di tipo ambientale, per la sicurezza, di comunicazione** (sensori ambientali, sensori monitoraggio traffico e parcheggi, servizi di videosorveglianza e video analisi, ecc.), in ottica di **smart city**;
- 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 **"Automa per Selezione Guasto in TLC"**, finalizzato a supportare e **automatizzare, mediante tecniche di Robotic Process Automation, l'operatività umana** da sistema centrale per la selezione del guasto in telecontrollo sulla rete;
- il progetto **"Automazione 4G"**, finalizzato all'implementazione di una **soluzione di automazione in campo per la selezione del tratto guasto** che utilizza la rete 4G, molto più pervasiva e immediatamente fruibile rispetto alla fibra ottica.

Acea Produzione ha proseguito lo studio di **fattibilità tecnico-economica per la realizzazione di un sistema di accumulo di energia elettrica a batterie**, valutando l'integrazione di apparati di "storage" a grandi impianti fotovoltaici in sviluppo, anche al fine di fornire servizi di rete sui mercati ancillari di TERNIA, e ha avviato l'installazione del **software WONDERWARE SYSTEM PLATFORM**, finalizzato al monitoraggio in continuo delle grandezze, all'analisi e all'estrapolazione delle informazioni relative agli impianti di produzione idroelettrica e a quelli fotovoltaici, propedeutiche alle attività di reportistica, anche ai fini statistici e di studio.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS IDRICO

Acea Ato 2 ha svolto **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale**, con l'obiettivo di migliorare le performance operative.

Per l'innovazione applicata alla 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 7.000 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:

- l'installazione della nuova stazione di ozonolisi per la **riduzione dei fanghi** presso l'impianto di Ostia, a fronte degli ottimi risultati già ottenuti con la sperimentazione del sistema;
- l'**ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, attivati presso alcuni 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).

Nell'ambito della **tutela della risorsa idrica**, è proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro), a cui seguono le relative attività di verifica, ed è stata **avviata la sperimentazione di un innovativo materiale filtrante per la riduzione dell'arsenico nelle acque destinate al consumo umano**.

È stato inoltre selezionato 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, Acea Ato 2 ha condotto 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).

Acea Ato 5 ha condotto sperimentazioni su:

- soluzioni **tecnologiche innovative volte al recupero di materia dai fanghi** di depurazione;

- la **ricerca satellitare delle perdite**, con l'analisi di immagini rilevate per prelocalizzare le perdite idriche; le immagini sono state sottoposte ad analisi algoritmica e la rete idrica è stata indagata tramite acquisizione satellitare di buffer.

AdF ha rafforzato il proprio impegno in ricerca e innovazione, **creando una specifica Unità operativa dedicata** e attivando sperimentazioni e progetti di ricerca su:

- le **caratteristiche quali-quantitative della risorsa idrica delle sorgenti di Santa Fiora sul monte Amiata**, principale fonte di approvvigionamento in gestione, tramite uno studio di approfondimento in collaborazione scientifica con il CNR di Pisa – Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG);
- la **telelettura massiva dei contatori** sul territorio attraverso lettura drive-by e walk-by, coprendo circa il 35% del parco contatori installato;
- la **piattaforma di raccolta dati delle reti** (basata su Hitachi Lumada), con algoritmi predittivi e correlazioni tra le misure provenienti da sensoristica innovativa installata in campo e piattaforme di telecontrollo e gestione dati già in uso;
- l'**installazione di sensoristica innovativa di pressione e di temperatura**, autoalimentata a batteria con tecnologia NBloT e relativa piattaforma di gestione ed analisi misure;
- l'avvio del progetto **"WPOM (Wastewater Pumps On-condition Maintenance)"** per lo sviluppo di un algoritmo volto all'individuazione di anomalie nelle pompe da fognatura ottenuto tramite l'elaborazione dati del database Wonderware;
- la realizzazione della **piattaforma centralizzata per il trattamento dei fanghi provenienti dai depuratori** mediante il processo di idrolisi termochimica.

Nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, AdF ha avviato **tre studi pilota**, che proseguiranno nel 2021, per la sperimentazione di tecnologie innovative applicate alla gestione delle reti: un **progetto di monitoraggio satellitare per la localizzazione delle perdite idriche**, un **progetto di monitoraggio e gestione delle pressioni** e la **sperimentazione di una metodologia predittiva** che, sulla base dei dati storici, geomorfologici ed idraulici del grafo acquedottistico, possa **individuare le zone a maggior rischio di rottura**.

Gesesa ha portato avanti l'attività di **implementazione del sistema di telecontrollo**, a partire dalle stazioni di sollevamento fognarie.

Gori ha implementato **tecnologie IoT e sensoristica avanzata** finalizzata alla tutela ambientale, con l'installazione di 300 sensori e il monitoraggio, attraverso il telecontrollo, degli scaricatori di piena delle acque reflue.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS INGEGNERIA

Acea Elabiori, con il coinvolgimento di tutte realtà aziendali e di enti, università, aziende di settore, ha avviato e/o realizzato nel 2020 le seguenti sperimentazioni:

- il Progetto “Acea Smart Comp”, che riguarda le logiche della *waste transition* e propone un nuovo modello di **gestione dei rifiuti organici**, dal grande impianto alla gestione locale e diffusa dei rifiuti;
- la **piattaforma LabSharing**, sviluppata in collaborazione l'Unità Innovation di Acea SpA e il Laboratorio della Società e presentata a Rimini a Ecomondo 2020. La piattaforma online permetterà anche a soggetti terzi (enti, università, centri di ricerca) di avvalersi delle strutture d'eccellenza e del supporto scientifico di Acea, nel campo dei controlli ambientali di elevata complessità. In particolare, **la piattaforma consente di visionare l'offerta analitica, prenotare ana-**

- lisi** sulle matrici ambientali (acqua, aria, terreno e altre) e **seguire**, mediante un'apposita dashboard, **l'avanzamento del proprio ordine**. A tendere, la piattaforma **diventerà un collettore di progetti di ricerca**, grazie alla sezione “Vetrina”. Le parole chiave del progetto sono condivisione, innovazione e sostenibilità: sia come modalità di lavoro, partecipata e collaborativa, sia come servizio innovativo;
- lo sviluppo di un **protocollo per la ricerca di SARS-CoV-2** nella matrice acque reflue;
- la ricerca, in collaborazione con ENEA, delle **microplastiche nelle acque**, anche attraverso lo sviluppo di metodologie di spettroscopia Raman;
- lo sviluppo di **sensoristica smart a basso costo** per il compostaggio di comunità (progetto finanziato ENEA).

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN OPERATIONS AMBIENTE

Nel 2020 in Operations Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- il completamento dell'attività sperimentale per lo 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, e avvio delle attività di definizione dello *scale-up* industriale;
- il completamento **dell'attività sperimentale per il trattamento delle ceneri leggere e pesanti (*fly-ash e bottom-ash*) per il recupero della frazione inerte presente** ed il trattamento ai fini della derubricazione

delle caratteristiche di pericolosità e l'avvio delle attività di definizione dello *scale-up* industriale;

- il completamento dello studio di fattibilità, svolto con il Politecnico di Milano ed il Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, 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** e la definizione dei contenuti del *Licensing*;
- l'avvio dell'analisi tecnico-economica e della **sperimentazione del processo di ossidazione umida dei fanghi da depurazione con tecnologia CleanWOx®** della Granit Technologies and Engineering.



LE RELAZIONI
CON L'AMBIENTE







LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE

Le principali sfide per la sostenibilità ambientale sono indicate nel **Green Deal**, la strategia di crescita dell'Unione Europea, e nello strumento di rilancio "**Next Generation EU**". Il piano post-Covid europeo prevede la neutralità climatica al 2050, grazie ad una progressiva trasformazione dell'economia, con massicci **investimenti nelle fonti energetiche rinnovabili, nell'efficienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edifici**, in un'ottica di **economia circolare**, con **inclusività e innovazione** quali punti di riferimento trasversali.

Benché il 2020 sia stato investito dall'emergenza sanitaria, le linee di indirizzo comunitarie sono rimaste invariate ed esse rappresentano il quadro di riferimento anche per un'impresa come Acea, che procede in un percorso di crescita nell'**economia circolare**, ha accolto la sfida del **contrasto al cambiamento climatico** tramite l'**aumento delle fonti energetiche rinnovabili** e dell'**energia "green" nei consumi interni**, l'incremento della **resilienza delle infrastrutture elettriche e idriche**, l'attenzione alla tutela della **risorsa idrica** e l'**innovazione tecnologica** applicata alla gestione delle infrastrutture.

Per quanto concerne il **cambiamento climatico**, il Gruppo intraprende iniziative finalizzate, da un lato, al processo di **adattamento** a tali cambiamenti, ad esempio rendendo le infrastrutture più resilienti ed integrando nell'operatività l'analisi di scenari critici, e, dall'altro, al processo di **mitigazione**, attraverso la riduzione progressiva delle emissioni climalteranti. Nel 2020, Acea ha partecipato al **CDP – Carbon Disclosure Project**, confermando la presenza in classe *Leadership* e il punteggio A⁻ (si veda anche il box ne *L'identità aziendale*, capitolo *Strategia e sostenibilità*), ha avviato un nuovo **progetto per l'allineamento alle Raccomandazioni internazionali della Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD** (si veda il box dedicato) ed ha posto le basi per procedere con la definizione di un target di riduzione delle emissioni di gas climalteranti secondo modalità scientifiche (**Science Based Target**).

Nell'ambito del progetto della Fondazione Eni Enrico Mattei, denominato "**De Risk-Co**", Acea ha partecipato, in settembre 2020, all'incontro su "L'evoluzione della disclosure climatica delle imprese.

Il punto di vista degli stakeholder", presentando il proprio percorso sulla rendicontazione delle performance legate al tema "climate", dal CDP, a cui l'azienda partecipa dal 2006, sino alle ultime evoluzioni sopra accennate.

Con riferimento alla **gestione della risorsa idrica**, Acea, in accordo con le Istituzioni di riferimento, ha proseguito le azioni propedeutiche alla **realizzazione del nuovo tronco superiore dell'Acquedotto Peschiera-Le Capore**, per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico di Roma e provincia. **La progettazione dell'infrastruttura** di rilievo strategico, insieme a quella dell'acquedotto Marcio, è sviluppata seguendo le **procedure del protocollo Envision**, il **primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili**, che valuta la sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura. È proseguito, inoltre, il progetto di riuso di acque reflue, importante sia per preservare la risorsa idrica sia in ottica di economia circolare: si è in attesa del completamento dell'iter autorizzativo.

Sull'**economia circolare**, Acea investe già da qualche anno, con l'intento di **ridurre gli sprechi di risorse**, utilizzando ad esempio gli scarti di processo, di ottenere **recupero energetico**, di **materie prime seconde** e di **materie prime "critiche"**⁹⁹. In tal senso è da evidenziare il progetto "**Sludge Mining**", finalizzato al recupero di **materie prime critiche** (si veda il box dedicato nel capitolo *Area Ambiente – gestione rifiuti*).

Il Gruppo contribuisce al perseguimento di alcuni obiettivi presenti nelle quattro Direttive europee del "pacchetto sull'economia circolare"; in particolare, Acea Ambiente ed Acea Ato 2 hanno **presentato ad Ecomondo** progetti finalizzati allo **sviluppo del compostaggio diffuso**, al **recupero di materia negli impianti di depurazione urbana**, alla **riduzione dei fanghi** (si vedano i box di approfondimento nel presente paragrafo, nel capitolo *Area Ambiente – gestione rifiuti* e nel capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Sull'**innovazione tecnologica** particolare attenzione viene posta sulle applicazioni che riguardano la **gestione delle reti** e la loro **evoluzione** (si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*).

⁹⁹ Le materie prime più importanti dal punto di vista economico e che presentano un elevato rischio di approvvigionamento sono definite "materie prime critiche", quali vanadio, cobalto, tungsteno, silicio metallico, niobio, fosforo ecc., Bruxelles, 03/09/2020 COM (2020) 474 final.

Anche quest'anno Acea ha partecipato ad Ecomondo, la più importante fiera internazionale del recupero di materia ed energia e dello sviluppo sostenibile nell'area euro-mediterranea, che si è svolta in modalità digitale. Acea Ambiente, la società del Gruppo impegnata nel settore della *circular economy*, ha portato il proprio contributo all'evento annuale, **promuovendo un convegno tematico sul recupero della frazione organica dalla filiera rifiuti**, sulle opportunità e gli obiettivi dei **nuovi impianti centralizzati di compostaggio e digestione anaerobica**, inclusa la **produzione di biometano**, sui progetti di ricerca in corso sulla **"Valorizzazione del Compost per la precision farming"** e la loro integrazione con le aziende del settore agricolo in ottica regionale e nazionale.

Tra i **progetti presentati** con riferimento alla **circular economy**: la "valorizzazione dei fanghi di depurazione: l'esperienza del progetto SLUDGE 4.0", il "P2Me: Plastic to Metanolo", "Acea e il compostaggio di prossimità - Acea Smart Comp", e, in **ambito idrico**: il "Fast Method per la ricerca di SARS-CoV-2 in acque reflue", promosso da Acea Ato 2.

Sulla **biodiversità**, Acea Ambiente ha presentato il progetto di **biomonitoraggio con le api** a San Vittore del Lazio. Infine, il **progetto LabSharing**, condotto da Acea ed Enea, per mettere in sinergia laboratori, tecnologie e know-how favorendo la ricerca e il monitoraggio in campo ambientale.

RISCHI AMBIENTALI E CLIMATICI: APPROFONDIMENTI E DISCLOSURE

I RISCHI CLIMATICI

Il climate change è una delle sfide ambientali e sociali più rilevanti del nostro tempo; se la pandemia da Covid-19 ha rappresentato, per il 2020 ed oltre, l'emergenza più grave da fronteggiare, la crisi e la sfida climatica non si sono certo arrestate. **L'Unione Europea ha fissato misure e traguardi ambiziosi per ridurre le sue emissioni di gas ad effetto serra** e ha definito, a tal fine, obiettivi in materia di emissioni per i principali settori dell'economia. In particolare, il 5 marzo 2020 il Consiglio europeo ha adottato la strategia a lungo termine dell'UE per uno sviluppo a basse emissioni di gas ad effetto serra, che è stata inoltrata alla convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC), come previsto dall'accordo di Parigi. La strategia ribadisce l'impegno dell'UE e degli Stati membri a favore dell'accordo di Parigi e fa riferimento all'approvazione, da parte del Consiglio europeo, dell'obiettivo impatto climatico zero entro il 2050. L'UE e gli Stati membri hanno concordato di realizzare un'ambiziosa trasformazione sociale ed economica, grazie alla quale mirano a dimostrare che il passaggio alla neutralità climatica non è solo imperativo, ma anche fattibile ed auspicabile¹⁰⁰.

La **prossima Conferenza delle Parti (COP26)** sul clima delle Nazio-

ni Unite, organizzata dal Regno Unito in collaborazione con l'Italia, è stata rimandata di un anno, a novembre 2021. A seguito del rinvio della Conferenza, il Ministro dell'Ambiente Sergio Costa ha dichiarato: *"manteniamo con determinazione il nostro impegno sulla sfida climatica. Affrontare i cambiamenti climatici richiede un'azione forte, globale e ambiziosa. Continueremo a lavorare con i nostri partner britannici per il successo della COP26. Inoltre, da qui a novembre 2021, avremo modo di confrontarci sulle tematiche della Conferenza anche attraverso eventi come il G20, sotto la Presidenza italiana, e il G7, organizzato sotto la Presidenza del Regno Unito"*¹⁰¹.

In tale contesto, **Acea ha potenziato la propria strategia di mitigazione ed adattamento ai cambiamenti climatici** con efficientamenti energetici in capo alle Società e, in ambito idrico, con il riutilizzo di acque reflue depurate in agricoltura o l'uso potabile delle acque del Tevere; con interventi volti ad aumentare la resilienza delle infrastrutture; con un piano di rilevante incremento della **produzione da fonti energetiche rinnovabili**¹⁰² e il duplice obiettivo di raggiungere un'alta **efficienza negli usi interni finali e negli usi di processo dell'energia e ridurre l'intensità di carbonio** (gCO₂/kWh prodotti). I risultati ottenuti, ad oggi, sono rappresentati nella tabella n. 64, sugli indici di intensità energetica, e tabella n. 70, sugli indici di intensità delle emissioni.

Come già accennato, Acea ha intrapreso un percorso di allineamento alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** e già dal 2019 valuta i rischi climatici distinguendoli in fisici e di transizione (si veda il box di approfondimento).

IL PROGETTO ACEA DI ALLINEAMENTO ALLE RACCOMANDAZIONI INTERNAZIONALI DELLA TCFD

Nel 2017 la Task Force del Financial Stability Board (**Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD**) ha pubblicato il documento *Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, che, sin dall'introduzione, mette in luce i potenziali **impatti sull'economia globale dei cambiamenti climatici** e del riscaldamento terrestre provocato dalle emissioni GHG.

Le **11 Raccomandazioni sulla Disclosure finanziaria correlata al clima** rappresentano, al momento, il modello di riferimento a livello internazionale e comunitario; esse sono **applicabili a tutte le organizzazioni**, sono **focalizzate su rischi e opportunità** legati al cambiamento climatico e sull'incremento della capacità di visione prospettica basata su **puntuale analisi di scenario**.

Nel giugno 2019, la Commissione europea, nell'intento di fornire alle imprese orientamenti finalizzati ad integrare le informazioni di carattere non finanziario disciplinate dalla Direttiva 2014/95 - che in Ita-

lia ha dato origine al D. Lgs. n. 254/2016 -, ha emanato una Comunicazione dal titolo *Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima*, che, pur non essendo vincolante, "incoraggia le imprese" a fare proprie le Raccomandazioni della TCFD. Il Gruppo Acea, in relazione ai business gestiti, ha consistenti emissioni di CO₂ equivalente, che provengono, principalmente, dalla generazione di energia elettrica, in particolare dai termovalorizzatori, e in modo indiretto dal consumo di energia elettrica. Ha pertanto fatto propria **la sfida globale del contrasto al cambiamento climatico**, consapevole sia del rilievo ambientale del tema sia delle potenziali opportunità, anche di tipo industriale, presenti nella transizione energetica. Partendo dall'esperienza aziendale maturata in ambito CDP, ha voluto avviare un progetto di miglioramento della gestione del tema, affrontando

¹⁰⁰ <https://www.consilium.europa.eu/it/press/press-releases/2020/03/05/climate-change-council-adopts-eu-long-term-strategy-for-submission-to-the-unfccc/>

¹⁰¹ <http://www.governo.it/it/articolo/rinvia-al-2021-la-conferenza-sul-clima-cop26/14659>

¹⁰² In particolare, nel 2020 Acea Produzione ha acquistato alcuni impianti fotovoltaici per 16 MW di potenza, giungendo a 52,5 MW totali.

lo sviluppo di analisi di scenario climatico e la rendicontazione della disclosure climatica, secondo l'approccio elaborato dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (Progetto TCFD).

In particolare, le attività intraprese, con il supporto di un consulente qualificato, hanno previsto nel 2020:

- il coinvolgimento degli stakeholder interni;
- lo sviluppo e studio di analisi di scenari di rischi climatici (sia fisici sia di transizione), che si sono svolti in collaborazione con le principali

Società del Gruppo e le Funzioni della Holding;

- una **High Level Session** che si è tenuta in dicembre.

Il progetto proseguirà nel 2021, con l'aggiornamento dei processi di analisi dei rischi di Acea, per la migliore integrazione in ERM di "rischi climatici", identificati grazie alle analisi di scenario; l'analisi degli impatti finanziari e la definizione di una forma di *climate finance related disclosure* che possa essere integrabile nell'informativa finanziaria, ovvero essere autonoma.

LA GESTIONE AMBIENTALE

I Sistemi di gestione integrati e certificati secondo le norme UNI EN ISO sono implementati, o in via di implementazione, nella maggior parte delle Società (si veda il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*, ne *L'identità aziendale*). La Holding stessa ha un Sistema di gestione integrato, Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, che agevola la compliance ambientale, ed una Politica di Sostenibilità e del Sistema QASE, che orienta l'approccio del Gruppo al rispetto e alla tutela dell'ambiente, anche in coerenza con i principi indicati nel *Codice Etico*.

L'impegno delle Società operative per mantenere efficiente il Sistema di gestione delle tematiche ambientali non esclude il verificarsi di situazioni, di solito provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di contestazione da parte degli Organi di controllo competenti.

Nell'anno, sono state contestate circa 30 multe ambientali alle principali Società operative del Gruppo, con il conseguente pagamento di circa 41.500 euro. Ulteriori 80 controversie di natura ambientale sono attualmente in fase di definizione.

L'impianto di Aprilia, posto sotto sequestro nel 2017 dalla Procura di Latina, per aspetti correlati alle emissioni odorigene, dal 2019 opera in una configurazione prossima a quella di regime¹⁰³.

Le problematiche ambientali di una certa rilevanza vengono trasmesse alle Unità preposte, che provvedono ad accertare quanto denunciato e sollecitare i necessari interventi, nonché fornire riscontro agli Enti interessati. In via eccezionale, può accadere che le Società ricevano segnalazioni significative da singole persone; in questo caso vengono verificate e, ove opportuno, si interviene per risolverle.

Nell'ambito della distribuzione di energia elettrica, Areti può ricevere osservazioni inerenti a presunti danni ambientali, in caso di immobili che ospitano impianti elettrici. Si tratta, tuttavia, di impianti indispensabili per il corretto esercizio della rete di distribuzione dell'energia elettrica, realizzati dalla Società a seguito di autorizzazioni concesse dagli Organi tutori del territorio e pertanto pienamente conformi alla normativa di riferimento, compresa quella urbanistica ed ambientale¹⁰⁴. L'Unità Patrimonio e Progetti Speciali, che opera a tutela degli asset aziendali, riceve le note di contestazione da parte dei proprietari degli immobili che ospitano cabine di trasformazione, o sono adiacenti ad elettrodotti, e, a seguire, l'Unità Risk & Compliance e Sicurezza di Areti effettua le verifiche strumentali in riscontro alle contestazioni. Nel 2020 sono state trattate e chiuse con esito positivo 12 verifiche ambientali concernenti campi elettromagnetici di cabine di trasformazione.

LA GESTIONE E IL CONTROLLO DI ATTIVITÀ CON IMPATTI AMBIENTALI

Il Gruppo monitora i processi che hanno potenziale capacità di generare impatti ambientali ed in particolare le attività che necessitano dell'uso, o prevedono la presenza negli impianti, di materiali intrinsecamente pericolosi, come ad esempio l'esafluoruro di zolfo, il radon e l'olio dielettrico. Per quanto riguarda quest'ultimo, in particolare, Areti ha proseguito anche nel 2020 la sperimentazione con olio vegetale avviata già da qualche anno. L'olio dielettrico, infatti, è una sostanza utilizzata come fluido isolante e di raffreddamento nei trasformatori di potenza, che presenta caratteristiche tecnologiche vantaggiose ed anche alcune criticità ambientali legate alla sua natura chimica di derivato del petrolio. La sperimentazione si basa sull'utilizzo di un liquido isolante di origine vegetale (esteri naturali), che ha caratteristiche elettriche e fisiche simili all'olio di origine minerale, ma i rilevanti vantaggi di una più elevata temperatura di infiammabilità e di una totale biodegradabilità e riutilizzabilità a fine vita. La sperimentazione in corso, al fine cautelativo di massimizzare la confidenza con tale nuovo prodotto, riducendo al minimo eventuali rischi e/o difetti connessi con il suo utilizzo, riguarda tre trasformatori MT/BT, progettati e costruiti allo scopo (due con potenza pari a 400 kVA e il terzo con potenza pari a 630 kVA, messi in esercizio nel 2015); al momento le analisi effettuate non hanno rilevato modifiche/anomalie nella composizione dell'olio e si prevede un durata complessiva in servizio sperimentale di almeno 10 anni, durante la quale si effettueranno ulteriori controlli sulla qualità dell'olio dielettrico. A valle dei risultati ne verrà eventualmente deciso l'utilizzo su più ampia scala.

LA TUTELA DEL TERRITORIO E LA SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ

I temi legati alla conservazione e alla valorizzazione della biodiversità assumono rilievo crescente nell'agenda ambientale delle principali istituzioni internazionali. Essi sono chiaramente declinati negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) ONU per la sostenibilità (Agenda 2030) e, di riflesso, la perdita della biodiversità è all'attenzione del Green Deal europeo, con una focalizzazione sulle principali cause di tale depauperamento, tra le quali le modalità d'uso della superficie terrestre e dei bacini idrici, lo sfruttamento eccessivo delle risorse naturali e l'inquinamento. L'orientamento è quello di stabilire obiettivi, vincolanti, per ripristinare gli ecosistemi che hanno subi-

¹⁰³ L'impianto di Aprilia è stato posto sotto sequestro nel 2017, per aspetti correlati alle emissioni odorigene. Il PM, in data 14 aprile 2018, ha autorizzato la ripresa delle attività rimuovendo i sigilli all'impianto di Aprilia, fermo restando il sequestro. Nel 2019 e 2020 l'impianto ha operato in una configurazione prossima a quella di regime, anche se tutte le attività sono state sottoposte a controllo quotidiano da parte di un custode giudiziario.

¹⁰⁴ Il riferimento normativo ambientale è in questo caso il D.P.C.M 8 luglio 2003.

to danni, migliorare la salute degli habitat e delle specie sotto protezione, ridurre l'inquinamento, inverdire le nostre città. Inoltre, la Commissione europea, nel maggio 2020, ha pubblicato la **Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030** (COM (2020) 380 final) e la biodiversità è uno dei sei obiettivi ambientali attorno ai quali si articola la **Tassonomia delle attività eco-compatibili**.

Le Società del Gruppo svolgono attività che, potenzialmente, possono avere **impatti sulla biodiversità**, come il trattamento dei rifiuti, la conduzione degli impianti di produzione elettrica (termoelettrici, waste to energy, ma anche idroelettrici), la gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori e la distribuzione di energia elettrica. Per questo motivo, Acea pone particolare **attenzione alla salvaguardia degli ecosistemi in cui opera**, che è contemplata nelle procedure dei **Sistemi di gestione ambientale**, nell'ambito delle valutazioni di **progettazione e realizzazione degli impianti**, nonché nella **gestione delle aree** di operatività. Inoltre, come previsto dalle Autorizzazioni degli impianti esistenti ed ogni volta in cui si provvede al rinnovo di un'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) di un impianto, questo viene gestito **salvaguardando la flora e la fauna** presenti nel territorio e tutelando l'ambiente naturale.

Nel 2020, l'Unità Sustainability Planning & Reporting, con la partnership tecnica di Acea Elabori e la collaborazione delle Società del Gruppo, ha realizzato la **mappatura delle infrastrutture delle principali Società operative** (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF, Acea Ambiente, Acea Produzione e Arete), **volta ad individuare i siti localizzati in aree ad elevata biodiversità**. In

particolare, attraverso il **QGIS**, un'applicazione GIS open source che permette di visualizzare, organizzare, analizzare e rappresentare dati spaziali, è stata effettuata, **per ogni layer dei siti/impianti** delle Società, la **sovrapposizione con Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e Siti della Rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS)**¹⁰⁵ istituiti a livello comunitario.

Un ulteriore approfondimento ha consentito di **identificare i potenziali rischi e impatti delle diverse tipologie di siti/impianti del Gruppo sulle zone ad elevata biodiversità interessate**, prendendo in considerazione le fasi di progettazione, operative e gestionali degli stessi, e di escludere i siti con impatti di minore entità (ad esempio le Case dell'acqua di Acea Ato 2, le cabine secondarie di Arete e gli impianti fotovoltaici assimilabili a quelli residenziali di Acea Produzione).

Dall'analisi **condotta su oltre 23.000 siti**, inclusi i tralicci ed escluse le reti e le condotte, risulta che **2.290 siti**, pari a **circa il 10%**, **presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette**. Considerando, invece, **soltanto i siti che possono avere impatti di un certo rilievo sulla biodiversità**, il numero **scende a 1.145** e la percentuale sul totale si abbassa **al 5%**. Le analisi condotte sulla **rete di distribuzione elettrica aerea (1.472 km analizzati)** hanno evidenziato un'interferenza con le aree protette per circa il **27%**, pari a **404 km di rete**. Il numero di **aree naturali intersecate** dai siti/reti ad impatto significativo **sono complessivamente 131** (54 Aree Naturali Protette-EUAP, 65 Siti di Interesse Comunitario-SIC/Zone Speciali di Conservazione-ZSC, 12 Zone di Protezione Speciale-ZPS)¹⁰⁶ per una **superficie totale di 2.234 km²**.

GRAFICO N. 46 – SITI/IMPIANTI E KM RETI ACEA ANALIZZATI E CON POTENZIALI IMPATTI SULLA BIODIVERSITÀ

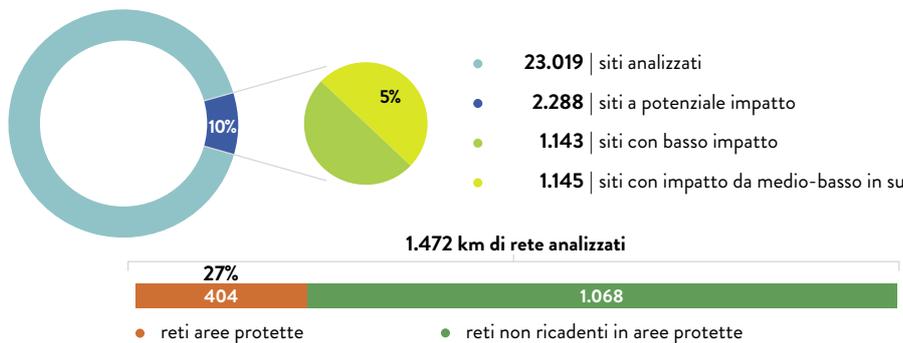
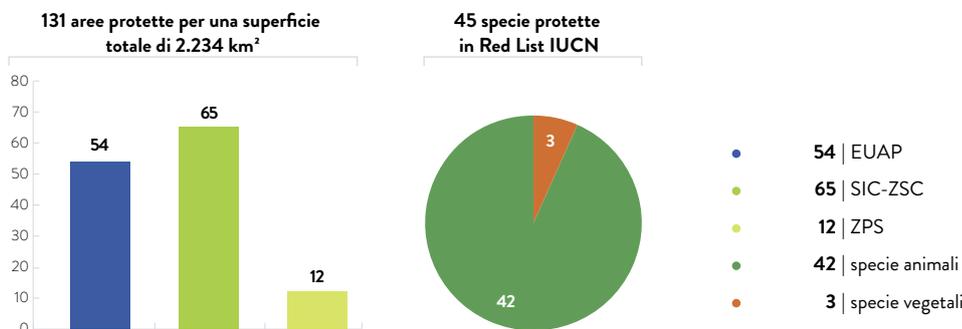


GRAFICO N. 47 – AREE NATURALI INTERSEDATE DA IMPIANTI/RETI ACEA E SPECIE PROTETTE IN RED LIST IUCN PRESENTI



¹⁰⁵ Le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale consistono nelle aree riconosciute ufficialmente dallo Stato ai sensi della Legge quadro 394/91. La Rete Natura 2000, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE "Habitat", è il principale strumento della politica dell'Unione Europea per la conservazione della biodiversità; è costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC), che vengono poi designati Zone Speciali di Conservazione (ZSC), e comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS), istituite ai sensi della Direttiva 2009/147/CE "Uccelli", concernente la conservazione degli uccelli selvatici. Le aree che compongono la rete Natura 2000 non sono riserve dove le attività umane sono escluse: le Direttive intendono garantire la protezione della natura tenendo anche "conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali".

¹⁰⁶ Laddove SIC-ZSC e ZPS coincidono le aree sono state conteggiate una sola volta tra i SIC-ZSC.

I risultati puntuali delle analisi svolte, per singola Società, sono rappresentati in tabella n. 47.

TABELLA N. 47 – SITI OPERATIVI IN AREE PROTETTE

operations-Società	aree protette interessate (n.)			% siti intersecati in aree protette su siti analizzati	tipologia aree protette (terrestri o marine)	ubicazione dei siti nelle aree protette (Regioni-province)	superficie interessata (km ² o km)
	attività	EUAP	SIC-ZSC				
Idrico – Acea Ato 2		20	17	7	13%	 Lazio – Roma, Frosinone, Rieti	1.291 km ²
Idrico – Acea Ato 5	Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione)	6	7	5	3%	 Lazio – Frosinone, Latina; Campania – Caserta	94 km ²
Idrico – AdF		12	12	11	3%	 Toscana – Siena, Grosseto	14 km ²
Idrico – Gori		5	11	6	10%	 Campania – Napoli, Salerno	634 km ²
Idrico – Gesesa		2	9	3	16%	 Campania – Benevento; Molise – Campobasso	25 km ²
Ambiente – Acea Ambiente, Acque Industriali	WtE e impianti trattamento rifiuti	0	0	0	0%	-	-
Generazione – Acea Produzione e Società FTV collegate	Produzione di energia elettrica	3	5	3	13%	 Abruzzo – Chieti; Lazio – Roma; Umbria – Terni	54 km ²
Reti – Areti	Trasmissione e distribuzione energia elettrica – cabine primarie e tralicci	14	1	0	3%	 Lazio – Roma	122 km ²
	Trasmissione e distribuzione energia elettrica – reti aeree (AT, MT, BT)	19	7	2	27%	 Lazio – Roma	404 km

NB laddove SIC-ZSC e ZPS coincidono vanno considerate una sola volta.

Nelle aree interessate trovano habitat molte **specie animali e vegetali**, tra le quali alcune elencate nella “**Lista Rossa**” dell’Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (Red List IUCN) in **status di minaccia** (nelle categorie “vulnerabile”, “in pericolo” e “in pericolo critico”)¹⁰⁷, ovvero a rischio di estinzione nel breve o medio termine;

queste specie rappresentano, pertanto, priorità di conservazione. **Le specie potenzialmente impattate sono complessivamente 45**; si tratta in particolare di **3 specie vegetali** (1 in pericolo critico e 2 in pericolo) e **42 specie animali**, di cui 7 in pericolo critico, 9 in pericolo e 26 considerate vulnerabili (si veda, per i dettagli, la tabella n. 48).

TABELLA N. 48 – SPECIE ELENCAE NELLA RED LIST IUCN CHE TROVANO HABITAT NELLE AREE PROTETTE INTERSECAE

Numero totale specie	Mammiferi	Avifauna	Anfibi	Pesci	Molluschi e crostacei	Rettili	Flora
In pericolo critico (CR)		Numenius tenuirostris		Acipenser sturio, Anguilla anguilla, Scardinius scardafa	Belgrandia bonelliana, Margaritifera auricularia	Eretmochelys imbricata	Isoetes sabatina
In pericolo (EN)		Neophron percnopterus	Bombina pachypus	Barbus caninus, Chondrostoma soetta, Romanogobio benacensis, Squalius lucumonis	Austropotamobius pallipes, Melanopsis etrusca	Chelonia mydas	Bryum versicolor, Pilularia minuta
Vulnerabili (VU)	Balaenoptera physalus, Lepus corsicanus, Miniopiterus schreibersii, Myotis capaccinii, Nyctalus lasiopterus, Physeter macrocephalus	Aquila clanga, Aythya ferina, Larus audouinii, Melanitta fusca, Passer italiae, Podiceps auritus, Puffinus yelkouan, Streptopelia turtur		Alburnus albidus, Cobitis zanandreae, Cyprinus carpio, Neogobius nigricans, Salmo fibreni	Alzoniella cornucopia, Astacus astacus, Belgrandia latina, Radomaniola callosa	Caretta caretta, Dermochelys coriacea, Vipera ursinii	

¹⁰⁷ Le categorie di rischio sono 11, da Estinto (EX, *Extinct*), applicata alle specie per le quali si ha la definitiva certezza che anche l'ultimo individuo sia deceduto, e Estinto in Ambiente Selvatico (EW, *Extinct in the Wild*), assegnata alle specie per le quali non esistono più popolazioni naturali ma solo individui in cattività, fino alla categoria Minor Preoccupazione (LC, *Least Concern*), adottata per le specie che non rischiano l'estinzione nel breve o medio termine. Tra le categorie di Estinzione e quella di Minor Preoccupazione si trovano le categorie di minaccia, che identificano specie che corrono un crescente rischio di estinzione nel breve o medio termine: Vulnerabile (VU, *Vulnerable*), In Pericolo (EN, *Endangered*) e In Pericolo Critico (CR, *Critically Endangered*).

La conoscenza delle potenziali interferenze costituisce un punto di partenza per operare con crescente attenzione alla tutela degli ecosistemi. Gli impianti del **comparto energetico**, attivi per la produzione di energia elettrica da fonti fossili e da termovalorizzazione, sono incompatibili con le aree protette e pertanto in esse non ricadenti. Tuttavia, Acea adotta ugualmente, nelle zone di operatività **strumenti di monitoraggio dei possibili impatti** sull'ambiente circostante (si veda, più avanti, il box dedicato alle api per il biomonitoraggio della qualità ambientale). Le attività svolte da **Acea Produzione** in aree ad elevata biodiversità riguardano principalmente gli **impianti idroelettrici** dove i prelievi ed i rilasci di acqua sono gestiti in ottemperanza alle Concessioni rilasciate dalle Autorità competenti e alla normativa vigente. Infatti, per tutti gli invasi sono stati predisposti i **Progetti di Gestione** (ai sensi del DM 30 giugno 2004 del Ministero dell'Ambiente e tutela del territorio), con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano aree protette. Ad esempio, sulla centrale idroelettrica di Castel Sant'Angelo, nell'ambito delle attività propedeutiche e autorizzative riguardanti le indagini geotecniche finalizzate alla verifica sismica della diga di Casoli, è stato effettuato uno studio di Valutazione di Incidenza Ambientale e una Relazione Paesaggistica, al fine di salvaguardare l'area SIC limitrofa al sito. Sui siti idroelettrici, la Società provvede alla salvaguardia degli habitat di tutte le specie presenti al fine di **mitigare l'effetto dello sbarramento artificiale delle dighe**, che interferisce sulla naturale migrazione della fauna ittica e sul graduale interramento del fondale, con conseguente variazione della flora autoctona delle sponde. Inoltre, la tutela dei suddetti bacini assicura le condizioni di vita dell'avifauna "stanziale" e "di passo", che utilizza tali siti per la riproduzione/alimentazione anche durante le fasi di migrazione.

Le attività afferenti al **Servizio idrico integrato**, anche se condotte, in parte, in siti protetti, sono tese al **mantenimento di condizioni ambientali ottimali** e i siti che insistono sulle fonti di prelievo idrico, in prossimità di sorgenti, sono gestiti con la massima attenzione alla **conservazione degli ecosistemi esistenti e alla preservazione della portata idrica restituita**.

Allo stesso modo, nelle attività di **depurazione**, l'obiettivo primario è assicurare che gli **scarichi**, opportunamente trattati, siano conformi ai limiti prescritti dalla normativa di settore e pertanto **compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori**. Nel perseguimento anche di questo impegno si inquadrano i target di **miglioramento dell'efficienza depurativa** di alcune Società idriche (si veda il paragrafo *Strategia e Sostenibilità*, sottoparagrafo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi*).

Alcune Società, inoltre, hanno avviato progetti volti ad identificare specifici impatti, anche positivi, sulle zone di attività e sulle specie presenti. In particolare, **Acea Ato 2**, per verificare eventuali criticità negli habitat limitrofi ai **maggiori impianti di depurazione** di Roma, effettua appositi monitoraggi nelle **aree di pertinenza e circostanti**. I risultati degli studi condotti presso i depuratori di Roma Nord e

Roma Sud hanno evidenziato che gli impianti svolgono un **ruolo positivo per l'ecosistema** costituendo un **hotspot di biodiversità sinantropica**, cioè un luogo dove le specie che convivono o stanno imparando a convivere con l'uomo, attraverso meccanismi d'evoluzione e di selezione naturale, tendono a formare una comunità ecologica ricca e stabile. Le specifiche condizioni ecologiche, unitamente ad un basso impatto antropico, infatti, favoriscono la presenza di una comunità faunistica estremamente caratteristica. Sempre Acea Ato 2, in una zona dell'area delle **sorgenti dell'Acqua Vergine**, da anni monitora la presenza del **Falco Pellegrino**, una **specie** che, nonostante predilige aree aperte e selvagge, può nidificare anche in costruzioni artificiali, come torri e campanili, in territori fortemente antropizzati. Una numerosa comunità, tra studiosi, ornitologi e semplici appassionati, segue ogni anno la vita dei Falchi Pellegrini che abitano le sorgenti dell'Acqua Vergine, grazie ad una webcam gestita da Ornithalia, associazione di ricercatori promotrice del progetto "Birdcam.it," che rende disponibili online (www.birdcam.it) le immagini del nido presente su un'infrastruttura di Acea.

AdF, nell'ambito del progetto di sviluppo del Piano di Sicurezza dell'Acqua sui sistemi idrici alimentati dalle acque delle sorgenti di Santa Fiora (si veda anche il sottoparagrafo *I Piani di Sicurezza dell'Acqua*), ha attivato un **accordo di collaborazione scientifica con l'Istituto di Geoscienze e Georisorse del CNR** di Pisa, finalizzato anche ad una valutazione della vulnerabilità dell'acquifero come base scientifica conoscitiva per la definizione di opportune aree di rispetto da parte delle Autorità competenti.

Infine, **Areti**, per limitare i **potenziali impatti sull'avifauna** delle infrastrutture aeree di **distribuzione dell'energia elettrica** (di alta e media tensione), **intraprende iniziative di mitigazione del rischio** in collaborazione con le Autorità competenti, mettendo in campo le migliori soluzioni tecnologiche a problemi che hanno probabilità di verificarsi in aree sensibili o di particolare valore naturalistico. In particolare, tramite il **Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche**, sottoscritto da Areti, Terna e il Comune di Roma Capitale nel 2007, sono stati pianificati interventi per **dismettere e demolire linee elettriche aeree** all'interno di **importantissime aree sottoposte a tutela**. Per i dettagli degli interventi effettuati nel 2020, si veda il paragrafo *La distribuzione di energia*. Tra gli interventi di razionalizzazione della rete elettrica compresi nel **Protocollo d'Intesa** sono incluse operazioni all'interno del Parco di Veio; per tale ragione, la Società e l'Ente Parco gestore **hanno sottoscritto un atto di impegno**, con il quale **Areti** garantisce il sostegno finanziario e operativo per attuare un **piano di monitoraggio dell'avifauna all'interno del Parco di durata decennale**. L'impegno di Areti ha incluso anche la stampa di due **Atlanti divulgativi degli uccelli** nidificanti e svernanti, uno studio della mortalità dell'avifauna lungo le linee elettriche ad alta e media tensione, l'aggiornamento e la ristampa della mappa turistica del Parco di Veio con l'inserimento dei tracciati degli elettrodotti oggetto d'intervento.

150.000 API PER IL BIOMONITORAGGIO DELLA QUALITÀ AMBIENTALE

In linea con gli obiettivi del Green Deal europeo e con i principi declinati nella Politica integrata QASE e Sostenibilità del Gruppo, Acea Ambiente si fa promotrice di una crescita industriale sostenibile e attenta alla tutela e salvaguardia del territorio e della biodiversità.

La Società ha pertanto deciso di adottare un ulteriore strumento di osservazione della **qualità dell'ecosistema** delle aree su cui insistono gli impianti ed ha avviato, nella primavera del 2020, presso l'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (FR), il progetto "**UrBees**", in collaborazione con esperti apicoltori e l'Università Cat-

tolica del Sacro Cuore (sezione Piacenza e Cremona), finalizzato al monitoraggio ambientale tramite l'osservazione del **comportamento delle api come insetti bioindicatori**.

Il biomonitoraggio è uno strumento innovativo di controllo ambientale, che permette di **rilevare gli effetti dell'inquinamento** osservando organismi viventi e i loro parametri biologici attraverso lo studio di variazioni ecologiche dovute all'effetto di una o più sostanze inquinanti presenti nei vari comparti della biosfera.

Le api mellifere sono tra le migliori "sentinelle dell'ambiente", favo-

150.000 API PER IL BIOMONITORAGGIO DELLA QUALITÀ AMBIENTALE (segue)

riscono la biodiversità vegetale e rendono possibile determinare **dati qualitativi e quantitativi relativi alla salubrità o meno di uno specifico ecosistema**. L'apiario diventa **una centralina ambientale** in cui si convertono tutte le informazioni raccolte in ambiente dalle api.

Presso l'impianto di San Vittore del Lazio sono stati installati **3 alveari**, per un totale di circa **150.000 api** mediamente presenti, che hanno permesso di acquisire i dati di un'area equivalente a **7 km²**, calcolata sul raggio di volo medio delle api, pari a 1,5 km. Sia le api sia il miele prodotto hanno fornito **indicatori utili alle analisi** volte a comprendere lo stato di salubrità dell'ambiente circostante.

Le api bottinatrici sono state campionate mensilmente, in merito a polveri sottili o altri inquinanti rintracciabili sulle ali; le analisi eseguite

sulle api morte nel loro ciclo naturale, e raccolte settimanalmente, hanno consentito di rilevare altre tracce, così come quelle sul miele prodotto in estate.

Le osservazioni effettuate hanno evidenziato **la complessiva buona salute delle api e l'assenza di casi di malattie impreviste o spopolamento**. Le zone selvatiche e boschive presenti nell'area, priva di campi a conduzione agricola intensiva, hanno offerto abbondanti risorse nettariifere alle api, che hanno prodotto circa 10 kg di miele. Tra le polveri raccolte per le analisi, inoltre, sebbene le api siano ottimi sensori per il rilevamento del particolato, specie per le particelle PM10, PM2.5 e le polveri ultrafini, non è stata rilevata **alcuna traccia di emissioni dal camino del termovalorizzatore**, ma solo indicatori di traffico, lavorazioni locali e movimentazione dei materiali.

GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA, SORGENTI E AREE PROTETTE

Il Gruppo, tramite le Società **Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa**, utilizza per l'approvvigionamento idrico prevalentemente sorgenti site in zone incontaminate.

Il sistema di approvvigionamento del territorio gestito da Acea Ato 2 è composto da **sette grandi sistemi acquedottistici**, che trasportano l'acqua, derivata da **14 fonti di approvvigionamento principali**,

verso le reti di distribuzione, e da numerose fonti locali minori (in prevalenza pozzi), per una **portata che supera i 21.000 litri/secondo**. La rete di distribuzione di acqua potabile si sviluppa per oltre **13.500 km**. Ad integrazione di questo patrimonio naturale di inestimabile valore, il lago di Bracciano e, recentemente, grazie ai lavori di adeguamento condotti sul potabilizzatore di Grottarossa, il fiume Tevere costituiscono, esclusivamente in caso di emergenza idrica e per il potabilizzatore una volta ottenute tutte le necessarie autorizzazioni, una riserva da utilizzare previo trattamento.

VALUTAZIONI DELLA DISPONIBILITÀ IDRICA SOTTERRANEA

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

Per quest'ultimo, le principali componenti sono individuabili dalle precipitazioni (liquide e nevose), dall'evapotraspirazione, dal ruscellamento superficiale e dunque dall'infiltrazione nel sottosuolo in corrispondenza dell'area oggetto di bilancio. Alla luce di quanto detto, per le aree di ricarica rappresentative degli acquiferi in gestione ad **Acea Ato 2** è stata implementata una metodologia di calcolo in continuo (dal 1990 ad oggi) e spazialmente distribuita per la quantificazione delle componenti del bilancio idrologico a scala giornaliera.

Acea Ato 5 ha portato avanti uno studio sulla disponibilità idrica effet-

tuato su alcune fonti significative. È stata effettuata un'analisi di pioggia caduta e di portata prelevata, per gli anni 2017-2020. Si è avuto un chiaro riscontro di come il 2020 sia stato oggetto, in generale, di una riduzione di precipitazioni e quindi di disponibilità idrica rispetto allo scorso anno, ciò ad evidenziare quanto il regime pluviometrico influenzi la ricarica delle sorgenti. Il metodo utilizzato nello studio ha poi evidenziato come si possano prevedere le minori portate disponibili.

In **AdF**, al fine di monitorare gli impatti del prelievo idrico sulle fonti utilizzate, è stato predisposto un apposito report sulle fonti che, con cadenza mensile, consente di valutare scostamenti significativi nelle modalità di sfruttamento dei pozzi e rilevanti riduzioni della risorsa sorgiva disponibile. Inoltre, viene monitorato ed aggiornato un documento con cadenza trimestrale e previsione stagionale, condiviso con lo stakeholder di riferimento (AIT – Autorità Idrica Toscana), relativo allo stato possibile di emergenza idrica, in cui sono riportate le criticità per "sicità" (carenza di risorsa) e gli interventi gestionali o infrastrutturali previsti.

Nei Comuni ricadenti nell'ATO 5 Lazio Meridionale – Frosinone, **Acea Ato 5** gestisce **77 fonti di approvvigionamento**, distinte tra 44 pozzi/campi pozzi e 34 sorgenti. Oltre alle fonti, la Società acquista/cede acqua attraverso punti di interscambio con altri gestori e Comuni. Dalle fonti di approvvigionamento l'acqua viene poi condotta nei Comuni attraverso la rete di adduzione cui segue, partendo da serbatoi e partitori, un'articolata rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze servite, per un totale di circa **5.900 km**.

Gesesa, che opera nel distretto 1 Calore Irpino della Regione Campania, gestisce per l'approvvigionamento della risorsa idrica potabile circa **2.040 km** di rete, sorgenti, a prevalente carattere stagionale, e capta la maggior parte della risorsa con l'ausilio di pozzi in falda. Si distinguono tre grandi sistemi di captazione: la piana di Benevento, costituito da due campi pozzi, Pezzapiana e

Campomazzoni, un pozzo situato alle falde del monte Taburno ed un pozzo situato nei pressi della sorgente del Grassano.

AdF, che opera nella Conferenza Territoriale Ottimale n. 6 "Ombrobrone" (ex ATO 6), gestisce il sistema idropotabile tramite una rete che si estende per circa **8.270 km**; l'acqua è prelevata per quasi il 50% dalle **sorgenti del Fiora** che si trovano alle pendici del Monte Amiata, mentre nell'area senese gli impianti di maggior rilievo sono il campo pozzo del Luco e l'acquedotto del Vivo, che attinge acqua dalle tre sorgenti dell'Amiata Ermicciolo, Ente e Burlana, collocate nella zona di Vivo d'Orcia.

Il sistema idrico gestito da **Gori** nel distretto territoriale **Sarinese Vesuviano** è distinto in tre sottosistemi principali: Vesuviano, Monti Lattari e Ausino. Il Sistema Vesuviano è il più esteso dei tre e nasce dall'integrazione funzionale dell'acquedotto del Sarino e dell'acquedotto Vesuviano, a loro volta interconnessi con gli

schemi esterni dell'acquedotto Campano, dell'acquedotto della Campania Occidentale e dell'acquedotto del Serino. Ad esso è deputata l'alimentazione di gran parte dei comuni dell'ATO 3. Il Sistema Monti Lattari serve il territorio della penisola Sorrentina, dell'isola di Capri, della piana Stabiese. Il Sistema Ausino, infine, costituisce lo schema di adduzione per i comuni dell'ATO che occupano le propaggini più orientali del territorio. L'acqua prelevata da fonti endogene rappresenta circa un terzo del totale mentre la restante quota proviene da sistemi extra ATO.

Tutte le Società assicurano l'esercizio e la corretta manutenzione delle opere di captazione, degli impianti idrici primari e secondari, delle adduttrici e delle reti di distribuzione e dei misuratori di utenza. Particolare impegno è profuso verso gli interventi di manutenzione straordinaria, che possono prevedere il rifacimento, ammodernamento e/o potenziamento degli impianti e delle reti idriche per soddisfare il reale fabbisogno e garantire l'adeguato aggiornamento tecnologico.

PROGETTAZIONE SOSTENIBILE DEGLI INTERVENTI SULLE INFRASTRUTTURE STRATEGICHE: GLI ACQUEDOTTI PESCHIERA-LE CAPORE E MARCIO

Nel 2019 Acea Ato 2, a valle del benessere rilasciato dagli Enti titolari, ha avviato la progettazione di importanti interventi sugli acquedotti Peschiera-Le Capore e Marcio, volti a **garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento** di Roma e del territorio dell'ATO 2. Tali interventi sono di fondamentale rilievo per la **resilienza delle infrastrutture del sistema idrico potabile**, anche in termini di adattamento al cambiamento climatico.

L'intervento sul **raddoppio del tronco superiore del sistema acquedottistico Peschiera-Le Capore**, giunto nel 2020 alla fase della **progettazione definitiva**, ha come oggetto la realizzazione di **una seconda linea dell'infrastruttura** che, con un percorso di circa 27 km, collega la sorgente del Peschiera con il nodo Salisano. Le dimensioni dell'infrastruttura, e la ragionevole durata da garantire alla stessa, hanno dettato scelte progettuali innovative, ispirate alle più moderne tecniche esecutive e tecnologie di presidio e monitoraggio, per la definizione delle quali sono stati coinvolti riconosciuti esperti nei diversi settori dell'Ingegneria. Per l'intervento sull'acquedotto Marcio, che ha come obiettivo quello di su-

perare una serie di problematiche dovute alla vetustà dell'opera e alla limitata flessibilità gestionale, è prevista nel 2021 la redazione del Progetto definitivo dell'intervento e l'avvio della relativa fase autorizzativa. Entrambe le progettazioni, inoltre, sono sviluppate seguendo le procedure del protocollo *Envision*, il primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili, in grado di valutare la sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura. In particolare, per l'intervento sul Peschiera, è stato superato con esito positivo (livello *Verified*) il *preliminary assessment* per la Certificazione *Envision* e sono state pianificate le attività per l'integrazione progettuale al fine di perseguire l'ottenimento della Certificazione al livello massimo (Platino). Sulla stessa opera è in fase di avvio la valutazione della *carbon footprint* dell'infrastruttura. Sempre in ottica di sostenibilità, nel 2020, è stata bandita la gara per destinare a ripristino terre e rocce provenienti dagli scavi in galleria, classificate come "sottoprodotto" ai sensi della vigente normativa, per una quantità presunta di circa 800.000 m³.

L'ubicazione e la superficie in metri quadri delle **aree sottoposte a tutela assoluta**¹⁰⁸ sono rappresentate in tabella n. 49. Si tenga presente che le fonti illustrate sono tutte prelevate in "aree a stress idrico", così come definite a livello internazionale¹⁰⁹ dalla World Bank Institute. La risorsa prelevata è costituita da acque

dolci¹¹⁰, tranne che per il 4% del prelevato da AdF, pari a circa 2 milioni di metri cubi, che è costituito da acque sotterranee. I quantitativi prelevati dalle Società dalle sorgenti elencate sono indicati nel *Bilancio ambientale*.

TABELLA N. 49 – LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA

area sensibile	comune	superficie (m ²) ^(*)
NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE		
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	375.322
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	997.848
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	1.181.979
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	17.724
sorgenti Pantano Borghese Acqua Felice	comune di Zagarolo (Roma)	779.143
sorgenti e pozzi Simbrivio	comune di Vallepietra (Roma)	194.755
sorgenti Pertuso	comune di Trevi - Filettino (Lazio)	133.711
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	70.829
pozzi di Finocchio	comune di Roma	64.166
pozzi Laurentina	comune di Ardea	13.661
pozzi Pescarella	comune di Ardea	2.433
lago di Bracciano	comune di Roma	169.200
NELL'ATO 5 - LAZIO MERIDIONALE^(*)		
pozzi Posta Fibreno	comune di Posta Fibreno (Frosinone)	20.000

¹⁰⁸ Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D. Lgs. n. 152/2006.

¹⁰⁹ <https://www.wri.org/aqueduct>

¹¹⁰ Acque i cui solidi disciolti totali sono ≤ 1.000 mg/l.

TABELLA N. 49 – LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA (segue)

pozzi Tufano	comune di Anagni (Frosinone)	18.000
sorgente Capofiume	comune di Collepardo (Frosinone)	10.000
sorgente Madonna di Canneto	comune di Settefrati (Frosinone)	10.000
pozzi Forma d'Aquino	comune di Castrocielo (Frosinone)	20.000
pozzi Carpello	comune di Campoli Appennino (Frosinone)	15.000
pozzi Mola dei Frati	comune di Frosinone	5.000
IN PROVINCIA DI BENEVENTO – ATO – CALORE IRPINO		
12 pozzi	comuni di Benevento, Telese Terme, Castelpagano, Vitulano, Melizzano, Sant'Agata de' Goti, Cautano, Forchia	9.110
sorgente Ciesco	Castelpoto	307
sorgente Faitillo e Orto dei Ciuffi	San Giorgio La Molara	2.412
sorgente Gradola	Tocco Caudio	707
sorgente Monticelli	Castelpagano	358
sorgente Pietrafitta e Ruggiero	Torreco	2.242
sorgente San Vito	Frasso Telesino	249
sorgente Voneventa	Molinara	516
NELL'AMBITO DISTRETTUALE SARNESE VESUVIANO		
sorgente Vado	comune di Bracigliano (Salerno)	1.338
sorgente Forma	comune di Gragnano (Napoli)	322
sorgente Imbutto	comune di Gragnano (Napoli)	187.159
sorgente S.M. Lavorate	comune di Nocera Inferiore (Salerno)	5.971
sorgente e campo pozzi S.M. La Foce	comune di Sarno (Salerno)	60.202
fonte Fontana grande	comune di Castellammare di Stabia (Napoli)	330
complessi Murata, Pugliana, Casaliciello, Santa Lucia, Tartaglia	comuni di Cercola, Ercolano, Pollena Trocchia, Roccarainola, San Giorgio a Cremano (Napoli)	15.473
complesso Monte Taccaro, Campo pozzi Angri	comune di Angri (Salerno)	43.072
campo pozzi Suppezza, Gragnano, San Mauro Montalbino, Mercato Palazzo, Santa Lucia	comune di Castellammare di Stabia, Gragnano, Nocera Inferiore, Sarno (Salerno)	46.610
pozzi Traiano, Stromboli-Vesuvio, Petrarò	comuni di Castel San Giorgio, Mercato San Severino, Nocera Superiore (Salerno)	7.203
21 pozzi della provincia di Salerno	comuni di Bracigliano, Castel San Giorgio, Corbara, Fisciano, Mercato San Severino, Nocera Inferiore, Nocera Superiore, Pagani, Siano (Salerno)	10.657
4 pozzi della provincia di Napoli	comuni di Castellammare di Stabia, Palma Campania, Roccarainola, San Giorgio a Cremano (Napoli)	1.529
NELLA CONFERENZA TERRITORIALE OTTIMALE 6 OMBRONE		
sorgente Galleria Alta – Galleria Bassa – Fonte Carolina	comune di Santa Fiora (Grosseto)	37.046
sorgente Ermicciolo	comune di Castiglione d'Orcia (Siena)	3.885
sorgente Arbure	comune di Castel del Piano (Grosseto)	7.443
sorgente Ente	comune di Arcidosso (Grosseto)	327
sorgente Burlana	comune di Seggiano (Grosseto)	2.442
campo pozzi Luco	comune di Sovicille (Siena)	10.063

(*) I dati delle superfici sono stimati.

Per il **monitoraggio del territorio** su cui insistono le sorgenti, **Acea Ato 2** utilizza, da qualche anno, anche il **“controllo satellitare”**. L'azione di sorveglianza si concentra nei luoghi in cui viene rilevata – in base al confronto tra due immagini riprese dallo spazio a distanza di alcuni mesi – **una variazione morfologica ingiustificata** o comunque sospetta, quali nuove costruzioni non censite, movimenti terra,

piccole discariche. La Società provvede ad effettuare verifiche sul posto per accertare l'esistenza di minacce alla risorsa idrica, assicurando **un presidio puntuale**. In particolare, **nel 2020**, grazie all'identificazione satellitare dei cambiamenti (*change detection*) ed ai sopralluoghi aggiuntivi eseguiti su tutte le fasce di rispetto della rete di adduzione e captazione, **sono stati riscontrati 73 abusi**.

AREA ENERGIA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo *Area Energia* include Acea Produzione, le società FTV veicolate da Acea Sun Capital, Areti, gli impianti di produzione di energia di Acea Ambiente ed Ecogena (quest'ultima inclusa solo per i dati di energia prodotta e i Titoli di efficienza energetica). Le attività di termovalorizzazione sono anche descritte nel capitolo *Area Ambiente – gestione rifiuti*.



916 GWh ENERGIA PRODOTTA
TOTALE: **68%** DA FONTI
RINNOVABILI (**625 GWh**)



210.000 t DI CO₂ RISPARMIATE
GRAZIE ALLA PRODUZIONE DI **energia elettrica** DA FONTE **rinnovabile**
ANZICHÉ DA FONTE TRADIZIONALE



ACQUISITI **16 MW** DI **FV**, PER UN
TOTALE DI **52,5 MW** installati

Il Gruppo **presidia l'intera filiera dell'energia elettrica** grazie all'operatività di Società indipendenti tra loro, come previsto dalla regolazione del mercato elettrico. In particolare, Acea è operativa nella **produzione** di energia elettrica e calore, nella **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica, e nella **vendita** di energia elettrica, calore e gas. Acea punta sull'**innovazione applicata alla gestione delle reti** – telecontrollo, IoT e smart grid –, funzionale anche all'**incremento della resilienza delle infrastrutture** e all'ottimale gestione dei **prosumer** connessi alla propria rete di distribuzione energetica, in costante aumento (si vedano anche i capitoli *Clienti e collettività* ed *Istituzioni e Impresa*).

LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSSILI E RINNOVABILI

Acea intende promuovere un **incremento della produzione di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili** ed ha avviato un percorso di crescita nel settore della produzione da **fotovoltaico** con l'obiettivo di giungere, nel 2024, ad una capacità installata pari a 747 MW, come previsto da Piano Industriale 2020-2024. Nel 2020 sono stati acquisiti 16 MW, arrivando così a 52,5 MW installati.

GLI IMPIANTI DEL GRUPPO

Il Gruppo, tramite le Società **Acea Produzione, Acea Sun Capital**

e **Acea Ambiente, produce energia elettrica** prevalentemente da fonti rinnovabili. **La maggior parte della produzione proviene dagli impianti idroelettrici e un'altra quota importante, anch'essa in parte di tipo rinnovabile, deriva dai termovalorizzatori di pulper di cartiera e Combustibile Solido Secondario – CSS¹¹¹.**

Acea Produzione dispone di impianti di generazione da fonte rinnovabile, idroelettrici e fotovoltaici, e da fonte fossile (termoelettrica) – quest'ultima principalmente tramite l'**impianto di cogenerazione ad alto rendimento**. Il parco generatori è composto da:

- **7 centrali idroelettriche**, localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo per complessivi **122 MW**;
- **2 centrali termoelettriche**, ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (78,3 MW)¹¹² e Tor Di Valle (19,0 MW), per **97,3 MW_e complessivi di potenza installata disponibile**;
- un **parco fotovoltaico**, per complessivi **52,5 MW_p**, di cui 16 MW acquisiti nel 2020¹¹³.

La generazione di energia da termovalorizzazione di rifiuti è affidata ad **Acea Ambiente**, tramite **due impianti**, ubicati a San Vittore del Lazio e a Terni, entrambi con quote di materiale **biodegradabile** (fonte rinnovabile), che possono variare tra il 40 e il 50%. La potenza elettrica lorda complessiva attualmente disponibile è pari a circa **58 MW_e**.

Inoltre, Acea Ambiente produce energia elettrica con l'impiego di **biogas** ricavato dal processo di digestione anaerobica presso il Polo Tecnologico di Orvieto e gli impianti di compostaggio di Aprilia e Monterotondo Marittimo.

TABELLA N. 50 – POTENZA INSTALLATA DELLE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

centrali idroelettriche	centrali termoelettriche
Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) – potenza lorda 9,4 MW	Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione ad alto rendimento (CAR) ^(*) (Roma) combustibile metano – potenza lorda 19,0 MW
Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) – potenza lorda 8,5 MW	Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio – potenza lorda 78,3 MW
Centrale Salisano (Rieti) – potenza lorda 24,6 MW	
Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) – potenza lorda 20,0 MW	
Centrale Sant'Angelo (Chieti) – potenza lorda 58,4 MW	
Centrale Cecchina (Roma) – potenza lorda 0,4 MW	
Centrale Madonna del Rosario (Roma) – potenza lorda 0,4 MW	
totale generale: potenza lorda 219 MW	

(*) L'impianto CAR di Tor di Valle fornisce il servizio di teleriscaldamento nella zona sud di Roma.

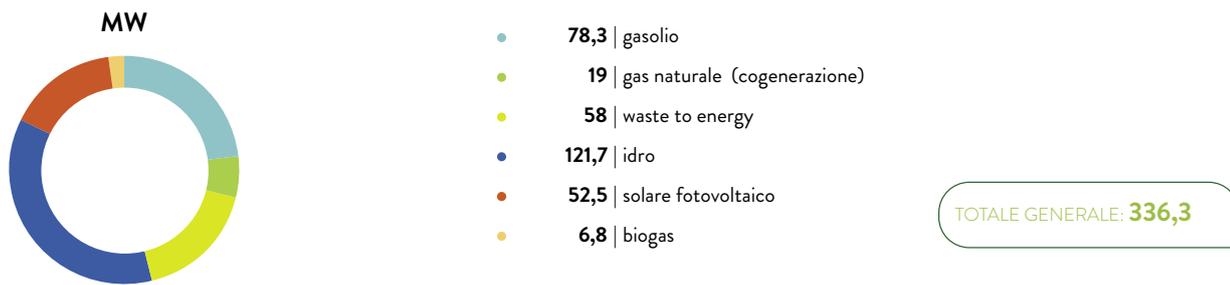
¹¹¹ Una fonte energetica primaria, derivata dai rifiuti.

¹¹² La centrale entra in attività solo in situazioni di richieste energetiche straordinarie e il suo funzionamento può essere gestito anche in telecontrollo dalla sala operativa presso la Centrale di Tor di Valle.

¹¹³ Gli impianti fotovoltaici acquisiti sono di proprietà della Società Acea Sun Capital.

Le capacità installate del Gruppo, che ammontano, complessivamente, a circa 336 MW¹¹⁴, sono rappresentate nel grafico n. 48, distinte per fonte energetica.

GRAFICO N. 48 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (MW) (2020)



L'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

Nel 2020 la produzione complessiva lorda di energia elettrica è rimasta stabile a circa 916 GWh, -0,4% rispetto ai 920 GWh dello scorso anno. Da un lato, la bassa piovosità ha ridotto la produzione idroelettrica e alcune problematiche relative alle turbine di linea degli impianti waste to energy hanno determinato minori prestazioni energetiche; dall'altro, si è avuta una maggiore produzione da fotovoltaico, grazie agli impianti acquisiti nell'anno, e da biogas, grazie alla produzione quasi a regime dagli impianti di compostaggio di Monterotondo Marittimo e Aprilia, che si è aggiunta a quella dell'impianto di Orvieto.

La quota di energia elettrica generata da fonte rinnovabile, circa 625 GWh, è risultata predominante e pari a circa il 68% del totale, con i seguenti contributi:

- 376 GWh dall'idroelettrico;
- 147 GWh dalla termovalorizzazione;
- 27 GWh da biogas (impianti di Orvieto, Aprilia e Monterotondo Marittimo);
- 75 GWh da fotovoltaico (si vedano grafico n. 49 e tabella n. 51).

Acea Produzione ha completato in gennaio 2020 l'attività di ammodernamento ed efficientamento degli impianti idroelettrici: l'ultimo presso la Centrale idroelettrica Galileo Ferraris di Mandela, in provincia di Roma. Ciò ha consentito l'ottimizzazione dell'utilizzo della risorsa idrica disponibile, a parità di condizioni di potenza installata ed autorizzata in concessione.

La Società ha inoltre predisposto un progetto presso la centrale termoelettrica CAR di Tor di Valle per l'installazione di ulteriori 2

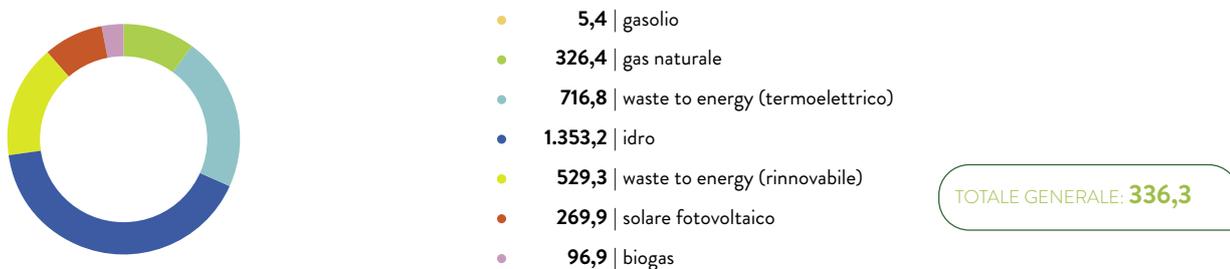
motori a combustione interna da 1,5 MW_e, che saranno alimentati dal biogas proveniente dall'adiacente impianto di depurazione di Roma Sud di Acea Ato 2; l'impianto di Tor di Valle fornirebbe a sua volta al depuratore l'energia termica per il riscaldamento dei fanghi dei digestori¹¹⁵. Sempre presso la stessa centrale, è stata autorizzata la costruzione di un impianto fotovoltaico da 267,3 kW_p. Il cantiere è stato avviato a novembre 2020 e terminerà entro aprile 2021.

Riguardo alla quota di energia verde da termovalorizzazione, nel 2020 è risultata pari a circa il 42% per entrambi gli impianti; si tratta, infatti, della produzione associata alla combustione della frazione biodegradabile del rifiuto utilizzato come fonte primaria. In particolare, la quota rinnovabile del combustibile (CSS) in ingresso all'impianto di San Vittore del Lazio è stata pari a circa il 42,5% del totale termovalorizzato, mentre nell'impianto di Terni tale quota è risultata intorno al 42,4%. La percentuale è risultata inferiore agli anni passati soprattutto presso San Vittore del Lazio, a causa della variazione della composizione del CSS per motivi legati alla pandemia da Covid-19: i rifiuti urbani si sono modificati, probabilmente a causa della chiusura nei primi mesi e delle forti limitazioni nei mesi successivi nel settore della ristorazione e nei settori dei servizi di pubblica utilità, come le scuole, oltre che in quelli commerciali e industriali, per le mense.

La diminuzione di energia prodotta dalle Centrali idroelettriche, pari a circa il 12% rispetto al 2019, è causata, prevalentemente, dalla minore piovosità registrata nell'anno.

Per quanto concerne l'energia termoelettrica l'incremento produttivo è riconducibile ad una maggiore disponibilità dell'impianto di Tor di Valle.

GRAFICO N. 49 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (TJ) (2020)



NB I valori riportati nel grafico sono espressi in TJ (1 GWh = 3,6TJ).

¹¹⁴ Il totale delle potenze installate include gli impianti di Acea Produzione, i termovalorizzatori e gli impianti di Orvieto, Aprilia e Monterotondo Marittimo (Acea Ambiente) per la produzione di biogas.

¹¹⁵ Nel gennaio 2021 è stata presentata al Ministero dell'Ambiente (MATTM) l'istanza di Verifica di Assoggettività a VIA.

TABELLA N. 51 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA) (2018-2020)

	2018	2019	2020
FONTE ENERGETICA PRIMARIA	TJ (GWh) ^(*)		
ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA)			
gasolio	2,0 (0,6)	4,9 (1,4)	5,4 (1,5)
gas naturale (cogenerazione)	261,9 (72,8)	320,1 (88,9)	326,4 (90,7)
waste to energy (nel 2020 circa il 58% del totale)	718,4 (199,5)	643,8 (178,8)	716,8 (199,1)
totale termoelettrico	982,3 (272,9)	968,8 (269,1)	1.048,6 (291,3)
idro	1.715,5 (476,5)	1.533,4 (426,0)	1.353,2 (375,9)
waste to energy (nel 2020 circa il 42% del totale)	684,6 (190,2)	642,2 (178,4)	529,3 (147,0)
biogas	67,1 (18,6)	71,2 (19,8)	96,9 (26,9)
solare fotovoltaico ^(**)	36,7 (10,2)	95,0 (26,4)	269,9 (75,0)
totale rinnovabili	2.503,9 (695,5)	2.341,8 (650,5)	2.249,2 (624,8)
totale generale	3.486,2 (968,4)	3.310,6 (919,6)	3.297,8 (916,1)

(*) 1 GWh = 3,6 TJ.

(**) Il fotovoltaico include la produzione dagli impianti ubicati in siti dell'area idrico (Acea Ato 2 e Acea Ato 5) e presso il polo di Orvieto, per un totale di 1,9 GWh prodotti. Il dato 2019 è stato aggiornato includendo l'energia prodotta dagli impianti acquisiti nel secondo semestre.

L'ENERGIA TERMICA PRODOTTA

La Centrale termoelettrica di **Tor di Valle** ha generato **circa 94 GWh di energia termica**. Il calore generato è stato utilizzato per servire un bacino di 39.852 abitanti in zona sud di Roma (Mastacciano, Torino e Mezzocammino), attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a 3.627.911 metri cubi¹¹⁶. Nel 2020 **sono state sostituite 30 delle attuali 361 sottostazioni termiche afferenti alla rete del teleriscaldamento**, con l'obiettivo di una sempre maggiore efficienza del processo ed affidabilità del servizio all'utenza (si veda anche il paragrafo *Strategia e Sostenibilità, Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi*).

La Società **Ecogena**, certificata in qualità di ESCo (Società di Servizi Energetici) ai sensi della norma UNI CEI 11352:2014,

sviluppa le iniziative di efficienza energetica per il Gruppo e ne rendiconta gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Tra le attività affidate ad Ecogena sono incluse anche la progettazione e la realizzazione di impianti di cogenerazione e trigenerazione¹¹⁷ per la produzione, in modo combinato, di **energia elettrica, calore e freddo**.

Nel 2020 sono stati **gestiti impianti cogenerativi**, abbinati a reti di **teleriscaldamento, per un totale di 4,9 MW di potenza elettrica**. Le produzioni di energia elettrica e termica hanno subito un decremento a causa del **calo dell'assorbimento conseguente alle limitazioni imposte per contenere la pandemia da Covid-19, alla chiusura di molte attività produttive e commerciali** ed anche a causa di una stagione invernale più mite rispetto allo scorso anno (si veda la tabella n. 52).

TABELLA N. 52 – LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA IMPIANTI DI ECOGENA E I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA TEE (2018-2020)

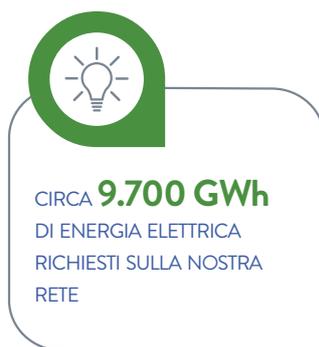
	2018	2019	2020
energia prodotta	TJ (GWh)		
energia elettrica	54,1 (15,0)	51,5 (14,3)	36,0 (10,0)
di cui impianti di proprietà Ecogena	50,3 (14,0)	49,0 (13,6)	32,2 (8,9)
di cui impianti di proprietà di terzi	3,9 (1,1)	2,7 (0,7)	3,9 (1,1)
energia termica	95,4 (26,5)	103,3 (28,7)	87,2 (24,2)
di cui impianti di proprietà Ecogena	81,1 (22,5)	89,2 (24,8)	73,2 (20,3)
di cui impianti di proprietà di terzi	14,3 (4,0)	14,0 (3,9)	14,0 (3,9)
energia frigorifera (tutti impianti di proprietà)	34,5 (9,6)	37,6 (10,5)	37,6 (10,5)
	TEE		
TEE totali (tutti da impianti di proprietà di Ecogena)	1.359	954	943

NB Altre informazioni sui TEE sono trattate nel paragrafo *Il risparmio energetico*, del capitolo *L'uso di materiali, energia e acqua*.

¹¹⁶ I dati sono aggiornati a dicembre 2020.

¹¹⁷ La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA



LE RETI DI DISTRIBUZIONE

Areti gestisce la **rete di distribuzione di energia elettrica** di Roma e Formello, estesa per **circa 31.000 km** e in grado di alimentare circa **2,8 milioni di abitanti residenti**. Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 9.700 GWh nel 2020, Acea è il terzo operatore italiano del settore.

Nella tabella n. 53 sono descritti i principali dati impiantistici della

Società, inclusi il numero cabine primarie, secondarie, i trasformatori¹¹⁸ e i km di linee di distribuzione aeree e interratae.

L'indicatore ambientale correlato alla **tutela del territorio**, calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione (AT) interrata sul totale delle linee AT in esercizio** (aeree ed interratae), è **migliorato negli ultimi anni e, nel 2020, è stabile rispetto all'anno precedente**, confermandosi pari al **46%**; ciò anche a seguito degli interventi, ancora in atto, di **trasformazione ed**

ammodernamento della rete elettrica di distribuzione in alta e altissima tensione.

TABELLA N. 53 – CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2018-2020)

Areti

IMPIANTI E POTENZE	u. m.	2018	2019	2020
cabine primarie AT/AT – AT/MT	n.	70	70	70
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	166	170	171
potenza di trasformazione	MVA	7.631	7.781	7.881
cabine secondarie in esercizio	n.	13.211	13.238	13.292
trasformatori MT/MT – MT/BT	n.	12.838	12.883	12.897
potenza di trasformazione	MVA	6.236	6.282	6.298
RETI AEREE E INTERRATE				
rete alta tensione – linee aeree	km	282	282	282
rete alta tensione – linee interratae	km	243	243	243
rete media tensione – linee aeree	km	424	422	421
rete media tensione – linee interratae	km	10.166	10.470	10.211
rete bassa tensione – linee aeree	km	1.641	1.642	1.642
rete bassa tensione – linee interratae	km	18.306	18.417	18.511

PROTOCOLLO D'INTESA PER IL RIASSETTO DELLE RETI ELETTRICHE

Nel 2020 è proseguito lo sviluppo del **Piano di ammodernamento della rete elettrica di distribuzione in alta tensione (150 kV)**, definito nel **Protocollo d'Intesa** siglato nel 2010 tra Areti SpA, Comune di Roma e Terna SpA. Le attività svolte perseguono i target prefissati di riduzione dell'impatto ambientale, in particolare con la demolizione di linee e la rimozione di tralicci, nonché quello del risparmio energetico con l'ultimazione o l'avvio di interventi di riconfigurazione e ottimizzazione della rete AT:

- sono proseguiti i lavori di smantellamento di linee AT, uscite dall'esercizio, portando alla rimozione di 12 tralicci della linea 150 kV Flaminia 2 – Smistamento Est 2 (consistenza totale di 22,6 km e 74 sostegni);

- sono stati ultimati i lavori di costruzione della linea 150 kV "Roma Nord-San Basilio", relativamente al tratto nuovo che parte dalla Stazione Elettrica Roma Nord per una lunghezza di 4 km;
- sono stati avviati i lavori di realizzazione del nuovo tratto di linea interrata 150 kV "Roma Nord-San Basilio" tra Centrale del Latte e area terminali Parco Azzurro, per una lunghezza di 3,4 km di progetto.

Al completamento di quanto previsto dal Piano, oltre al miglioramento del servizio, si registreranno benefici ambientali dovuti alle minori perdite energetiche e al risparmio energetico atteso (stimato in circa 58.000.000 kWh, equivalenti al consumo medio annuo di circa 20.000 famiglie).

¹¹⁸ In relazione ai policlorobifenili (PCB), in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05, Acea ha provveduto, già nel 2009, allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm. Nel 2020, i trasformatori con PCB superiore ai 50 ppm ma inferiore alla soglia di 500 ppm sono 122, compresi di 28 di Illuminazione Pubblica, denunciati all'Arpa, e sono stati smaltiti 8 trasformatori, per un peso di 11.320 kg e una quantità di PCB di 681 ppm.

La gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, con particolare attenzione all'efficienza energetica. Areti realizza **iniziative di riduzione delle perdite di rete**, che includono la riclassificazione dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV e l'installazione di trasformatori MT/BT a bassissime perdite. Per approfondimenti si veda il paragrafo *Il risparmio energetico*, nel capitolo *L'uso di materiali, energia e acqua*.

Le iniziative intraprese per **migliorare la resilienza delle reti e ottimizzarne la gestione, all'insegna dell'innovazione tecnologica** applicata alle infrastrutture, sono illustrate nel capitolo *Istituzioni e Impresa*.

Anche in virtù delle attività richiamate, le **perdite di energia sulla rete** sono risultate, nell'anno, pari a **circa il 6% del totale veicolato**, in diminuzione rispetto al 7% del 2019.

Nel 2020, inoltre, Areti ha avviato la **sostituzione dei contatori tra-**

dizionali con misuratori elettronici 2G, per un totale di 1,7 milioni di apparecchi. L'iniziativa, oltre a benefici attesi per i clienti (si veda il sottoparagrafo *La qualità erogata*, nel paragrafo *Clienti e collettività*), produrrà anche positive ricadute ambientali, con **una riduzione di emissioni attesa, al 2024, di 200 t CO₂** dovute alla convergenza di diversi fattori:

- riduzione degli interventi operativi, con conseguente diminuzione dei viaggi in auto e dei chilometri percorsi dal personale in campo o dal personale delle ditte cui sono appaltate le attività di lettura dei misuratori non raggiunti da remoto;
- riduzione della carta stampata, perché non più rilasciata al cliente finale contestualmente alla sostituzione del misuratore;
- riduzione delle emissioni inquinanti e di anidride carbonica attraverso il vincolo all'utilizzo di auto elettriche o a basse emissioni, posto in capo alle ditte cui si appaltano le attività di sostituzione massiva dei misuratori.

AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo include Acea Elabori, per il progetto "Smart Comp"; le attività del Polo per il trattamento dei rifiuti, degli impianti di termovalorizzazione e degli impianti di produzione del compost, tutti in Acea Ambiente; le attività di Aquaser e di Acque Industriali.



Acea gestisce la parte finale del ciclo dei rifiuti in modo da **recuperare, riciclare e riutilizzare al meglio i rifiuti stessi** e, quando possibile, **recuperare energia**. In particolare sono presidiati:

- il **trattamento di rifiuti solidi urbani (RSU)** e di altre tipologie di rifiuti (come il verde da raccolta differenziata, quelli industriali, ecc.), **per il recupero di materiale** e smaltimento in discarica dei soli residui;
- il **trattamento di rifiuti liquidi** come percolato e fanghi liquidi;
- l'**incenerimento con recupero energetico** con conseguente riduzione del suolo necessario allo smaltimento;
- la **produzione di compost di alta qualità** da avviare in agricoltura.

La gestione dei rifiuti solidi e liquidi avviene tramite l'**uso di tecnologie avanzate e impianti moderni**, sottoposti a revamping o ampliati di recente, per migliorare e rinnovare i processi ed incrementare il recupero di materia e/o energia. Le Società operanti nella gestione dei rifiuti **sviluppano ricerca**, anche in collaborazione e partnership con Istituti universitari e imprese del

settore della *circular economy*. In questo contesto si inseriscono le attività sul **compostaggio diffuso "Acea Smart Comp"** da parte di Acea Elabori, il progetto "Sludge Mining" in tema di **recupero di materie prime critiche** coordinato da Acea Ambiente e il progetto "NANOBOND" coordinato da Acque Industriali (si vedano i box dedicati).

Nel corso del 2020, **Acea Elabori** ha portato avanti, con il supporto dell'Università della Tuscia e dell'Enea, il progetto di **compostaggio diffuso "Acea Smart Comp"**. Lo sviluppo del progetto porterà l'Azienda ad essere organic waste free già nel 2021 e a brevettare il sistema che sarà industrializzato. Nel 2020 le attività di ricerca e sviluppo hanno portato alla realizzazione di un nuovo prototipo di Unità Smart Comp, che sarà la base della nuova versione di "Acea Smart Comp 2.0" ed è stata pianificata la realizzazione ed installazione di macchine evolute presso Enea, FS, Porte di Roma, Centro ELIS e a servizio di caserme dell'Arma dei Carabinieri.

Il progetto “Sludge Mining”, coordinato da Acea Ambiente in qualità di soggetto capofila, vuole contribuire ad identificare soluzioni a due problematiche rilevanti: la carenza di impianti per il recupero e lo smaltimento dei fanghi di depurazione, con lo scopo di offrire agli operatori di settore, a costi sostenibili e in linea con i principi dell'economia circolare, forme di smaltimento che valorizzino il recupero e la diminuzione di alcune materie prime considerate “critiche” (*Critical Raw Materials*) dall'Unione Europea, quali minerali, nutrienti e combustibili fossili, dovute all'intenso sfruttamento di miniere e giacimenti.

La soluzione progettuale proposta **integra tecnologie industriali avanzate e processi innovativi per recuperare sia la componente organica che i materiali di valore contenuti nei fanghi di depurazione, trasformando il rifiuto in risorsa.** “Sludge Mining” integra tecnologie destinate all'upgrading dei prodotti ottenuti dalla reazione di carbonizzazione idrotermica, ovvero l'hydrochar, e la fase liquida. L'obiettivo del processo è **estrarre dal solido i prodotti inerti di maggior valore**

(*materie prime critiche*), quali **fosforo, silicio, magnesio**, e ridurre il contenuto di ceneri, incrementando la concentrazione di **carbonio**. Il carbonio prodotto verrà utilizzato come sostituto del carbone fossile, per la produzione di materiali avanzati e prodotti biologici innovativi, contribuendo in tal modo al raggiungimento degli obiettivi di **riduzione dell'utilizzo di combustibili fossili** nell'industria manifatturiera ed energetica. La fase liquida verrà processata tramite digestione anaerobica da cui si produrrà biogas che verrà separato per produrre biometano. Il processo consentirà di ottimizzare l'efficienza energetica di tutto il sistema. Sarà sviluppato un impianto dimostrativo destinato alla validazione del progetto.

I partner del progetto, oltre ad Acea Ambiente, sono il Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, l'Università di Firenze, l'Università di Pisa, l'Università di Siena, il Politecnico di Milano e il Consorzio per la ricerca e la dimostrazione sulle energie rinnovabili.

Nei paragrafi che seguono si approfondiscono gli aspetti operativi delle attività nel settore dell'economia circolare.

LA GESTIONE RIFIUTI: COMPOSTAGGIO, TERMOVALORIZZAZIONE, SMALTIMENTO RIFIUTI LIQUIDI E SERVIZI CORRELATI

IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI – IMPIANTO DI ORVIETO

La Società **Acea Ambiente** gestisce in Umbria un importante **polo impiantistico per il trattamento, il recupero e lo smaltimento rifiuti**, assicurando il trattamento del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, prodotti nel bacino regionale che include tutti i comuni della provincia di Terni; la discarica è autorizzata a ricevere anche rifiuti speciali.

Le principali sezioni impiantistiche sono il trattamento meccanico biologico del rifiuto solido urbano, il compostaggio e la raffinazione della frazione organica della raccolta differenziata e lo smaltimento in discarica. La gestione si svolge nel rispetto dei Sistemi di gestione certificati (si veda *I sistemi di gestione nel capitolo L'identità aziendale*), con l'obiettivo di conseguire il **massimo recupero dei materiali** (produzione di compost di qualità) e favorire sia la **produzione di energia da fonti rinnovabili** (sfruttamento energetico del biogas prodotto) sia la **riduzione dei rifiuti da conferire in discarica**.

Nel 2020 i rifiuti totali in ingresso all'impianto sono stati pari a **106.477 tonnellate**. Il 64% (pari a circa 67.700 tonnellate) è stato smaltito in discarica e il restante quantitativo quasi totalmente inviato alla sezione di **digestione anaerobica e compostaggio** dell'impianto di trattamento **per la produzione di biogas e compost**. Il biogas, utilizzato per la produzione di energia elettrica, viene prodotto in modo naturale anche dalla discarica (per approfondimenti si veda il *Bilancio ambientale*). Presso il polo di Orvieto, infatti, sono presenti **due impianti che producono energia** alimentati, rispettivamente, dal biogas prodotto dalla sezione anaerobica dell'impianto di trattamento e da quello prodotto dalla

discarica. L'energia elettrica generata è così ripartita:

- presso l'impianto di trattamento, **nel 2020**, sono stati prodotti circa **2,5 Mm³ di biogas** e **5,3 GWh di energia**;
- presso la **discarica** sono stati prodotti circa **8,3 Mm³ di biogas** e **12,3 GWh di energia**.

In totale sono stati ceduti alla rete circa 16,5 GWh di energia elettrica.

Il polo di Orvieto è **dotato anche di un impianto fotovoltaico**, di proprietà di Acea Produzione, che ha generato nel 2020 circa 239 MWh, utilizzati per **coprire parte dei consumi di energia elettrica del sito impiantistico**.

LA PRODUZIONE DI COMPOST DI QUALITÀ

Sul compost di qualità prodotto dal polo impiantistico di Orvieto, pari a 4.618 tonnellate nel 2020, è in corso una sperimentazione con l'Università della Tuscia per la fertilizzazione agricola, tramite il concime direttamente prodotto e la successiva semina di coltura di frumento presso i terreni dello stesso impianto.

Oltre al sito di Orvieto, Acea Ambiente ha **altri tre impianti di compostaggio** rispettivamente ad Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia.

L'impianto di Aprilia, ancora sotto sequestro, lavora ormai in condizioni prossime a quelle di regime ed è stato oggetto di un ampliamento ultimato nel 2020, che **permetterà di recuperare fino a 120.000 t/anno di frazione organica**, mentre **l'impianto di Monterotondo Marittimo**, sottoposto a lavori di ampliamento e revamping nel biennio precedente, ha ora una **capacità di recupero di frazione organica di rifiuti, frazione verde e fanghi pari a 70.000 t/anno**. Entrambi i siti hanno implementato una nuova **sezione di digestione anaerobica**, che ha consentito, per la prima volta nel 2020, il **recupero di energia elettrica e termica**. Per i dettagli quantitativi di biogas ed energia prodotta si veda il capitolo *Area Energia* e il *Bilancio ambientale*.

Presso l'impianto di Sabaudia, i conferimenti sono sospesi dal 31/10/2019, per consentire **interventi di revamping** dell'impianto¹⁹⁹. La sezione di trattamento rifiuti liquidi è attualmente inattiva. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di 20.000 tonnellate annue di rifiuti compostabili e si auspica di poter procedere all'adeguamento dell'impianto per arrivare a una capacità di 60.000 t/anno.

¹⁹⁹ Nel corso del 2021 si auspica la chiusura dei procedimenti autorizzativi pendenti così da poter procedere con la pubblicazione della procedura di gara per la progettazione esecutiva e la realizzazione del nuovo impianto di compostaggio. Il progetto di adeguamento consentirà l'aumento della capacità di trattamento fino a 60.000 t/anno di rifiuti in ingresso.

L'INTERMEDIAZIONE E IL TRASPORTO DEI RIFIUTI

Nel 2020, **Aquaser**, che svolge **attività di carico, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione**, ha complessivamente gestito **493.000 tonnellate di rifiuti** (erano 580.000 t nel 2019).

Con riferimento all'attività di **intermediazione**, Aquaser, nell'anno, si è presa carico di **circa 207.000 tonnellate di rifiuti**, di cui **152.000 tonnellate di fanghi** riconducibili alle **Società idriche del Gruppo¹²⁰**, ed in particolare circa **93.400 tonnellate ad Acea Ato 2, AdF e Acea Ato 5**. I fanghi essiccati e disidratati provenienti da queste Società hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- 58% ad operazioni di recupero di materia (pretrattamenti finalizzati all'utilizzo agricolo, compostaggio);
- 8% a recupero di energia (termovalorizzazione);
- 34% a smaltimento.

Anche quest'anno, a causa di vincoli normativi, non è stato utilizzato lo spandimento diretto in agricoltura.

Aquaser ha trasportato **con mezzi propri** circa **52.000 tonnellate di rifiuti non pericolosi**.

LA TERMOVALORIZZAZIONE

Il recupero energetico dai rifiuti rappresenta una fase importante dell'economia circolare, che genera vantaggi di tipo energetico-economico e consente di ottenere la **notevole riduzione volumetrica e la stabilizzazione biologica dei rifiuti**, evitando quanto

possibile il conferimento in discarica dei rifiuti tal quali.

Acea Ambiente gestisce, oltre alle attività già descritte di trattamento rifiuti e digestione anaerobica, anche il processo di termovalorizzazione, tramite gli impianti di San Vittore del Lazio e Terni. I due impianti operano secondo Sistemi di gestione ambientale certificati e la registrazione europea EMAS III (si veda anche il capitolo *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*).

L'impianto di San Vittore del Lazio, nel suo assetto attuale, è **il più grande della Regione Lazio** e svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani, sia per le tecnologie avanzate utilizzate per la sua costruzione, sia per le considerevoli potenzialità di trattamento di cui dispone¹²¹. È costituito da **tre linee indipendenti** di termovalorizzazione, progettate per essere alimentate con combustibile derivato da rifiuti (CDR), oggi denominato Combustibile Solido Secondario (CSS), con queste caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica per la linea 1 e 56,7 MW_t di potenza termica installata per ciascuna delle altre due linee;
- 13,9 MW_e di potenza elettrica per la linea 1 e 15,1 MW_e per ciascuna delle altre due linee, per una potenza complessiva di circa 44 MW_e;
- circa 400.000 t/anno di CSS, fanghi e altri scarti come capacità trattata totale a regime.

Nel 2020 sono state termovalorizzate circa **319.100 tonnellate di rifiuti** ed è stata prodotta energia elettrica per circa **269 GWh**; l'attività ha registrato una lieve diminuzione, prevalentemente a causa di un fermo impianto dovuto a motivi tecnici.

TABELLA N. 54 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2018-2020)

	u. m.	2018	2019	2020
combustibile termovalorizzato	t	357.174	340.531	319.122
energia elettrica lorda prodotta	GWh	306,73	276,27	269,38
rendimento di conversione ^(*)	kWh/kg CSS	0,86	0,81	0,84

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di CSS termovalorizzato.

L'impianto di Terni è costituito da **una linea di termovalorizzazione** ed ha le seguenti caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica installata;
- 13,6 MW_e di potenza elettrica installata;
- 120.000 t/anno di scarti di pulper (scarti di cartiera, derivanti da spapolamento della carta da macero), come potenzialità massima di rifiuti in ingresso.

Il termovalorizzatore è **dotato anche di impianti fotovoltaici**, il principale sull'area di pretrattamento del pulper di cartiera e uno minore su un fabbricato adiacente, che hanno generato nel 2020 circa 483 MWh di energia elettrica, circa il 54% consumato in loco, la parte restante ceduta alla rete.

Per i dati sulle emissioni di entrambi i termovalorizzatori si veda il capitolo *Emissioni in atmosfera*, oltre ai dati nel *Bilancio ambientale*.

TABELLA N. 55 – IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2018-2020)

	u. m.	2018	2019	2020
pulper di cartiera termovalorizzato	t	99.971	94.092	90.215
energia prodotta lorda	GWh	82,41	80,93	76,77
rendimento di conversione ^(*)	kWh/kg pulper	0,82	0,86	0,85

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di pulper termovalorizzato.

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI LIQUIDI

La Società **Acque Industriali¹²²**, che fa parte di Operations Ambiente, svolge i servizi d'intermediazione e di trattamento di rifiuti liquidi in favore di Società private e pubbliche, nonché attività collaterali a quelle del ciclo integrato delle acque, costituite prevalentemente dal **recupero e smaltimento dei fanghi biologici**, tramite la gestione di **quattro principali piattaforme** site a

Pontedera, Pisa Nord, Empoli e Poggibonsi. Nel 2020 i quattro impianti hanno ricevuto oltre **111.000 tonnellate di rifiuti liquidi**. Per i dettagli sulla tipologia dei rifiuti in ingresso, sulle risorse utilizzate, i rifiuti prodotti e altre informazioni specifiche si veda il *Bilancio ambientale*.

Acque Industriali adotta tecnologie che **favoriscono il recupero delle materie prime contenute nei rifiuti, il risparmio energetico e**

¹²⁰ Il dato, che si riporta in questa sede per completezza, riguarda i fanghi di cui Aquaser ha gestito l'intera filiera, dal carico al trasporto e allo smaltimento finale, provenienti dalle seguenti Società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Umbra Acque, Publicacqua, Acque, Acea Molise, Umbria2.

¹²¹ Con riferimento al D.L. 133/2014 (c.d. "Sblocca Italia"), l'impianto è stata definito un insediamento strategico di preminente interesse nazionale ai fini della tutela della salute e dell'ambiente, come da DGR Lazio n° 199 del 24/04/2016.

¹²² La Società Acque Industriali è entrata nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria nel 2020.

la **razionalizzazione delle risorse**, come lo strippaggio/assorbimento dell'ammoniaca in ciclo chiuso che consente il **recupero del sovrappiù di ammonio** utilizzabile come ammendante in agricoltura; di questo, nel 2020, ne sono state prodotte **255.000 tonnellate**. La Società fornisce anche servizi di progettazione, realizzazione e gestione impianti di trattamento delle acque reflue per conto terzi, bonifiche di siti inquinati e consulenze ambientali nella gestione degli impianti, investendo in attività di ricerca e sviluppo nei settori di riferimento, in collaborazione con gli Enti di ricerca riconosciuti.

In tale contesto si inquadra il progetto "NANOBOND", coordinato da Acque Industriali, che coniuga tecnologia tradizionale ed innovazione per sviluppare un **sistema integrato di trattamento per la gestione di fanghi e sedimenti di dragaggio contaminati**, basato sull'utilizzo di **materiali nanostrutturati innovativi** con caratteristiche di eco-compatibilità ed eco-sostenibilità. Il progetto, tra i numerosi benefici attesi, consentirà anche di **trasformare un rifiuto in risorsa**, in una logica di economia circolare e di salvaguardia ambientale (si veda il box di approfondimento).

ACQUE INDUSTRIALI COORDINA IL PROGETTO "NANOBOND" PER TRATTARE FANGHI E SEDIMENTI CONTAMINATI

Il progetto **coordinato da Acque Industriali** denominato "NANOBOND" – **NanoMateriali per la Bonifica associata a Dewatering di matrici ambientali** –, ammesso al co-finanziamento regionale tramite il **Fondo Europeo Sviluppo e Ricerca (POR-FESR 2014-2020)**, si propone di sviluppare un nuovo sistema integrato di trattamento per la gestione di fanghi e sedimenti di dragaggio contaminati, basato sull'utilizzo di materiali nanostrutturati innovativi con caratteristiche di eco-compatibilità ed eco-sostenibilità (*eco-friendly*). **Il progetto intende implementare l'utilizzo di elementi tubolari in geotessile drenante impiegati per la disidratazione di fanghi e sedimenti (dewatering), integrandolo con l'azione decontaminante dei materiali nanostrutturati (nanoremediation)**. Ciò permetterà di abbattere i contaminanti presenti nell'acqua reflua e nei sedimenti, di ridurre sensibilmente i volumi e i relativi costi di trasporto e di trasformare i sedimenti bonificati da "rifiuto" in "risorsa" per la **sistemazione di argini**, il recupero della sezione idraulica ed eventuali altre applicazioni.

Mediante lo sviluppo di **tecniche di nanoremediation associate al dewatering**, "NANOBOND" approccia il tema dei dragaggi e della gestione di fanghi e sedimenti, legati alla **messa in sicurezza dei corsi d'acqua**, fornendo soluzioni concrete per il dissesto idrogeologico e il mantenimento delle aree portuali, sempre più spesso soggette ad insabbiamento. Questa tecnica risulta **efficiente in termini di capacità di abbattimento dei contaminanti e dei tempi di attuazione**

e facilmente scalabile per applicazioni in situ su larga scala con costi competitivi.

Il sistema è **stato sperimentato** su dragaggi di sedimenti marini (Porto di Livorno), salmastri (Canale dei Navicelli) e d'acqua dolce (fossi di scolo acque), dove la necessità di rimuovere quantità variabili di sedimenti contaminati è divenuta una priorità assoluta a livello regionale, nazionale ed europeo. È stata posta particolare attenzione alla scelta di **materie prime da fonti rinnovabili**, anche da **riciclo**, amidi da tuberi e polpa di carta da macero per la sintesi dei nanomateriali/strutture, con costi di produzione e di processo competitivi nel pieno rispetto della sicurezza ambientale. Questi principi sono alla base della *green nanotechnology* per lo sviluppo di nanotecnologie sicure per l'ambiente e la salute umana (*nano-ecosafety*) che riducano al minimo i rischi legati alla produzione e all'impiego durante l'intero ciclo di vita.

I partner del progetto, oltre ad Acque Industriali, quale capofila, sono il Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, le Università di Siena, Pisa, Torino e Politecnico di Milano, ISPRA, ERGO (start-up della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa), LABROMARE, BIOCHEMIE Lab e la Cartiera BARTOLI per la produzione di (nano)materiali e ASEV Ag. per lo sviluppo e Distretto Tecnologico.

AREA IDRICA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include le società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa.

Acque, Publiacqua e Umbra Acque, società idriche non incluse nel perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), sono state inserite solo nel peri-

metro di rendicontazione dei grafici idrici, con evidenza del loro contributo, ed in pochi altri dati globali (acqua immessa in rete e determinazioni analitiche). Dati puntuali riguardanti queste Società sono forniti in un capitolo a sé stante: *Schede società idriche ed attività estere*.



6,1 milioni DI ABITANTI SERVITI
E **480 Mm³** DI ACQUA POTABILE
EROGATI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5,
GORI, ADF E GESESA



CIRCA **34.100 km** DI RETE IDRICA
PORTABILE GESTITI DA ACEA ATO 2,
ACEA ATO 5, GORI, ADF E GESESA



769.888 determinazioni
analitiche SULL'ACQUA DA BERE (ACEA
ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, ADF E GESESA)

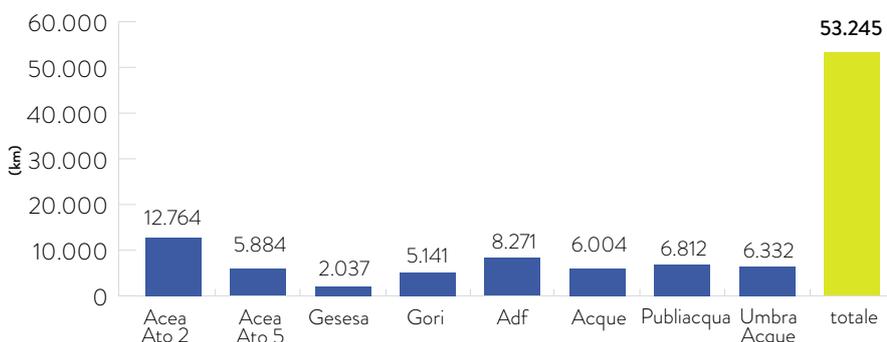
Il Gruppo Acea è leader nazionale per abitanti serviti e tra i principali operatori di riferimento del settore idrico. Le attività di **gestione della risorsa idrica** in tutte le fasi previste dal **servizio idrico integrato** vengono svolte con attenzione crescente alla preservazione e tutela dell'acqua e degli ecosistemi naturali (dalle sorgenti ai corpi idrici ricettori della risorsa restituita all'ambiente).

La tutela della risorsa si esprime nell'attività prioritaria di **recupero perdite** (si veda il paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica*), nell'**economia circolare**, nelle attività di contrasto al **cambiamento climatico**, nella **tutela delle sorgenti** (si veda il paragrafo *La tutela del territorio*) ed anche nel **monitoraggio** sempre più puntuale dei consumi idrici interni, con l'obiettivo finale della loro riduzione.

Il bacino di utenza **complessivamente** servito in Italia dal **Gruppo**¹²³ è di circa 8,5 milioni di abitanti, con **volumi di acqua potabile immessi** in rete nel 2020 pari a circa **1.360 milioni di metri cubi**.

La rete di distribuzione delle principali Società del Gruppo operanti nel servizio idrico integrato si estende per oltre 53.000 km (si veda il grafico n. 50).

GRAFICO N. 50 – LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2020)



NB I chilometri di rete comprendono gli acquedotti.

I volumi di acqua potabile prelevati e immessi da **Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Adf e Gesesa** sono risultati pari a circa **1.074 milioni di metri cubi**, con un erogato complessivo¹²⁴ pari a 480 milioni di metri cubi per **6,1 milioni di abitanti** serviti. Per i dati puntuali dei bilanci idrici delle Società si veda il *Bilancio ambientale*.

Per il 99,9% dei volumi prelevati si tratta di acqua dolce; la restante parte, pari a circa 2 milioni di m³, è di tipo marino e prelevata in area toscana. Le fonti di approvvigionamento sono situate in aree a potenziale rischio di stress idrico, così come definito dall'*Aqueduct Water Risk Atlas*, la mappa stilata dal World Resources Institute (WRI)¹²⁵ che mette in rapporto la disponibilità idrica rispetto alle comunità che le abitano, prendendo in considerazione i rischi causati dal cambiamento climatico, dall'inquina-

mento e dagli eventi climatici estremi (siccità o inondazioni). Le Società del comparto idrico mettono in atto diverse iniziative per mitigare gli impatti collegati a questi rischi, tra cui i Piani di Sicurezza dell'Acqua (si veda il paragrafo *I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)*), gli investimenti per la securizzazione dell'approvvigionamento idrico e gli interventi per il contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione.

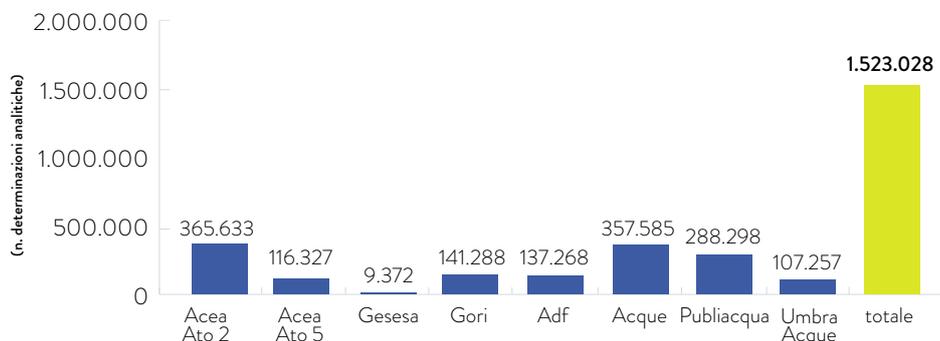
Nel solo **ATO 2 – Lazio centrale**, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni – di cui 79¹²⁶ in gestione al 31 dicembre 2020, in linea con il 2019 – il **volume di acqua prelevato e immesso in rete**, a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, è stato di circa **691 milioni di metri cubi**¹²⁷.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA

La qualità della risorsa idrica è monitorata da tutte le Società dell'area industriale di riferimento (si veda il grafico n. 51); i **controlli**, ai quali si sommano quelli eseguiti dalle Autorità sanitarie locali, sono effettuati in modo programmato e costante e riguardano sia le ac-

que potabili erogate che quelle reflue restituite all'ambiente, dopo il processo di depurazione. Le **determinazioni analitiche** sulle **acque potabili** distribuite agli utenti rivestono un **ruolo fondamentale** per i riflessi sanitari che ne derivano. Le analisi risultate conformi, per tutte le Società, sono sempre al di sopra del 89% del totale¹²⁸.

GRAFICO N. 51 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2020)



NB Per Acea Ato 2 si segnala che, sul totale di 365.633 determinazioni, 340.178 sono eseguite da Acea Elabori.

¹²³ I dati degli abitanti complessivamente serviti dal business idrico, del volume di immesso in rete e della consistenza delle reti e dei controlli sulle acque (riportate nei grafici dedicati) includono le principali Società operative del Gruppo, anche quelle non incluse nel perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*.

¹²⁴ Si intende il quantitativo totale dell'acqua potabile erogata e fatturata nella rete, dalle società in perimetro.

¹²⁵ Per l'individuazione delle aree a stress idrico, così come indicato dallo standard GRI 303, è stato utilizzato *Aqueduct Water Risk Atlas* disponibile al sito del World Resource Institute: <https://www.wri.org/aqueduct>.

¹²⁶ In altri 18 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

¹²⁷ Le voci di bilancio idrico dell'ultimo triennio sono state determinate mediante i criteri di calcolo forniti dall'ARERA. Si veda il *Bilancio ambientale* per dettagli.

¹²⁸ Si passa da una percentuale dell'89% per Acea Ato 5 fino a una conformità pari al 99% per Acquedotto del Fiora.

A Roma, le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso **indagini in continuo**, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso **prelievi giornalieri di campioni** alle captazioni e nella rete di distribuzione. In ambito laziale sono presenti aree, in territori di origine vulcanica, dove le acque presentano problemi di potabilità, legati alla fisiologica presenza di alcune sostanze in concentrazioni maggiori rispetto a quelle consentite dalla normativa di riferimento. In questi ambiti, Acea Ato 2 ha compiuto, nel corso degli anni, numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche, incrementando gli impianti di potabilizzazione in grado di rimuovere le sostanze indesiderate riportandone i valori di concentrazione ben al di sotto dei limiti di legge.

Un'assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici sull'acqua che circola nella rete di distribuzione del sistema idrico, consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità. Complessivamente, nel 2020, sono state eseguite 365.633¹²⁹ determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO 2, per un totale

di 11.875 campioni, di queste 340.178 determinazioni su 9.311 campioni di acqua potabile sono state effettuate nei Laboratori di Grottarossa, gestiti da Acea Elabori.

La Società Acea Elabori, accreditata secondo la norma ISO/IEC 17025 (nel 2020 ha ottenuto la ISO/IEC 17025:2018), esegue e certifica analisi chimiche e microbiologiche in diverse matrici, tra cui l'acqua (si veda la tabella n. 56 per le analisi svolte sulle acque potabili di Roma). **Gesesa** si avvale invece di due laboratori esterni (si veda il *Bilancio ambientale* per dati di aggregati e di dettaglio). **AdF**, che affida le analisi a Publiacque SpA, ha effettuato 3.987 prelievi, individuando i punti di prelievo rappresentativi nell'ambito di distretti, qualitativamente omogenei, nei quali è stata suddivisa l'intera rete dell'acquedotto. Tutti i punti di prelievo sono georeferenziati attraverso il sistema Gps e sono disponibili all'interno di Webgis. Nel 2020, AdF ha avviato un progetto di studio per la realizzazione di un laboratorio interno già a partire dal 2021, per il quale è previsto un percorso di accreditamento secondo la norma ISO IEC 17025:2018.

TABELLA N. 56 – DETERMINAZIONI ANALITICHE A ROMA (2018-2020) E PRINCIPALI PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA NEL LAZIO, IN CAMPANIA E IN TOSCANA (2020)

DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI SU ACQUE POTABILI – RETE STORICA DI ROMA (2018-2020)

area di prelievo	n. punti di prelievo	n. campioni			n. determinazioni analitiche		
	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
captazione	53	437	329	227	21.119	11.968	13.579
acquedotto e adduttrici	21	130	164	135	5.167	5.617	4.950
serbatoi/centri idrici	22	152	203	85	6.306	7.096	3.048
reti di distribuzione	436	3.326	3.095	3.619	109.571	99.835	120.372
totale	532	4.045	3.791	4.066	142.163	124.516	141.949

PRINCIPALI CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA NEL LAZIO, IN CAMPANIA E IN TOSCANA (2020)

parametri	unità di misura	valore medio Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino)	valore medio Acea Ato 5	valore medio Gori	valore medio Gesesa	valore medio – AdF (tutti i Comuni)	parametro D. Lgs. n. 31/01
cloruri	mg/l Cl	7,2	6,4	59	17,8	25,0	< 250
solfati	mg/l SO ₄	16,3	11,6	26	28,8	39,0	< 250
calcio	mg/l Ca	101,3	124,2	134	esonerati (*)	61,0	non previsto
magnesio	mg/l Mg	19,1	18,4	33	esonerati (*)	9,6	non previsto
sodio	mg/l Na	5,5	3,8	42	17,7	16,0	< 200
potassio	mg/l K	2,4	1,0	14	esonerati (*)	2,2	non previsto
residuo fisso calcolato	mg/l	409,3	454,6	663	374,7	297,0	(**)
nitrati	mg/l NO ₃	3,5	4,5	18	12,1	4,6	< 50
fluoruri	mg/l F	0,16	0,17	0,46	0,3	0,14	< 1,50
bicarbonati	mg/l HCO ₃	406,3	467,2	580	esonerati (*)	196,0	non previsto

(*) In conformità al decreto D. Lgs. n. 31/01 e in accordo con l'ASL, Gesesa è esonerata dal fornire il parametro.

(**) Valore massimale consigliato: 1.500 mg/l.

I PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

L'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o **Water Safety Plan (WSP)** è stabilita per tutti i sistemi idrici dal Decreto del Ministero della Salute del 14/06/2017, in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization – WHO).

Grazie ai PSA è possibile **prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile**, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico (captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza). Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o della carenza idrica e solo dopo tale valutazione vengono definiti gli **interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative** in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei **controlli della qualità** dell'acqua, le modalità di **informazione** della cittadinanza e delle autorità competenti.

¹²⁹ I dati sulle determinazioni analitiche su acque potabili dal 2018 includono anche analisi su acquedotti acquisiti di recente (Civitavecchia ed altri).

I PSA devono essere costantemente aggiornati tenendo conto della variazione degli impianti, dell'evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali; la loro implementazione, infine, prevede metodologie internazionalmente riconosciute elaborate dalla WHO. In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha implementato le linee guida della WHO e approverà di volta in volta i PSA.

Il primo PSA implementato nel 2019 in **Acea Ato 2** ha riguardato il sistema idrico alimentato dal nuovo impianto di Grottarossa per la potabilizzazione delle acque del Tevere e, successivamente, la Società ha avviato i PSA dei maggiori sistemi acquedottistici gestiti. Complessivamente, l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua in Acea Ato 2** riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2. Ad oggi si sono concluse le attività di sopralluogo e **redazione delle check list per 6 sistemi acquedottistici; per 3 sistemi acquedottistici i documenti dei PSA sono stati trasmessi al Ministero della Salute.** Anche AdF nel 2019 ha avviato un progetto per lo sviluppo e implementazione del **Piano di Sicurezza dell'Acqua**, focalizzato sui sistemi acquedottistici alimentati dalle **sorgenti di Santa Fiora**. Dopo un primo anno di lavoro dedicato all'organizzazione, alla definizione del team di progetto e alla descrizione del sistema idropotabile, nel 2020 è stata svolta l'**analisi di rischio infrastrutturale**, con un approccio basato sulla **metodologia FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)**. I risultati dell'analisi hanno evidenziato le principali criticità di impianti e reti di acquedotto per i quali si rende necessario individuare e programmare interventi strutturali/gestionali. Inoltre, per effettuare una valutazione di dettaglio della potenziale vulnerabilità dell'acquifero, AdF ha attivato nel 2020 un accordo di collaborazione scientifica con l'Istituto di Geoscienze e Georisorse del CNR di Pisa (si veda anche *L'impegno in ricerca e innovazione*, nel capitolo *Istituzioni e impresa*); lo studio potrà costituire base scientifica conoscitiva per la definizione di opportune aree di rispetto da parte delle Autorità competenti. **Gori**, nell'anno, ha creato un ambiente cloud per la condivisione di informazioni relative a tutta la filiera idropotabile e conoscenze utili **per l'iter di implementazione e approvazione del PSA**, da mettere a disposizione anche degli Enti di controllo. Nell'ambito di tali attività è stata organizzata con l'ASL NA3, la Regione Campania, l'Istituto Zooprofilattico di Napoli e l'Istituto Superiore di Sanità un'occasione di confronto e di formazione tecnica propedeutica allo sviluppo del PSA, con particolare riguardo ai sistemi acquedottistici e all'intera filiera idropotabile. Nel 2020, in **Gesesa**, sono proseguiti i piani formativi e le autorizzazioni agli emungimenti necessari alla gestione dei PSA, che saranno predisposti in collaborazione con l'Università del Sannio. **Acea Ato 5**, dopo la formazione obbligatoria per il personale che redigerà i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), nel 2020 ha proseguito con l'acquisizione delle informazioni sulle fonti di captazione del sistema idrico.

PERDITE IDRICHE

La gestione sostenibile dell'acqua include il tema del **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione** e tutte le Società del Gruppo operative in ambito idrico sono impegnate su questo importante aspetto. Nel corso del 2020, in linea con l'anno precedente, è stata portata avanti un'intensa attività di ricerca delle perdite, contabilizzate come descritto nel grafico n. 52, al fine di recuperare la maggior quantità possibile della risorsa; è proseguita, in particolare, l'attività di distrettualizzazione della rete, ovvero di suddivisione della rete in aree tra loro sconnesse e con immissioni misurate.

La metodologia basata sui distretti idrici permette l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio con un immediato vantaggio in termini di riduzione di volumi persi, garantendo la possibilità di procedere ad una ricerca mirata delle perdite in campo nei distretti più critici. Il sistema consente di ottimizzare la gestione della rete, agevolando gli interventi di riparazione e riducendone la frequenza. Grazie al maggior controllo sulle singole parti della rete è possibile ridurre la formazione di perdite ed individuare facilmente e con tempestività l'eventuale insorgere delle stesse o di anomalie di altra natura.

Complessivamente, ad oggi, **Acea Ato 2** ha realizzato 399 distretti di misura su oltre 7.000 km di rete di distribuzione. L'attività è stata articolata in rilievi, misure di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, realizzazione postazioni di misura, installazione organi di chiusura e regolazione, modellizzazione matematica ed attività di ricerca perdite. Le risultanze delle attività di efficientamento sono state importate nei sistemi GIS. Tra le ulteriori azioni messe in campo nel 2020 per la salvaguardia della risorsa sono da segnalare la verifica e taratura dei misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento e l'installazione di misuratori di portata su tutte le fonti di approvvigionamento "minori" e negli impianti di potabilizzazione, con l'obiettivo di ottimizzare la qualità della misura di processo; l'avanzamento dell'attività di censimento e georeferenziazione delle reti gestite. **Le azioni messe in atto hanno permesso di ridurre i volumi persi di risorsa idrica di circa il 4% rispetto al 2019.**

Nel 2020 **Acea Ato 5** ha continuato l'analisi degli assetti delle reti idriche in 27 comuni. La Società ha realizzato **235 distretti** che hanno interessato 2.026 km di rete e, grazie all'attività di ricerca perdite puntuale, principalmente attraverso sistemi acustici, ha identificato **382 perdite** di cui 97 non eseguite (ovvero falsi positivi, accesso a vuoto, perdita già riparata, ecc.), **215 riparate** e 70 in attesa di lavorazione. Infine, nell'anno, attraverso tecnologie innovative, come la ricerca perdite satellitare e aerea, sono state individuate altre 25 perdite, alcune in fase di lavorazione.

Gesesa ha proseguito nel 2020 lo sviluppo della distrettualizzazione delle reti idriche estendendo la riduzione delle pressioni, per arrivare a coprire con l'attività tutti i comuni gestiti. In particolare, sono stati creati 3 nuovi distretti idrici. A valle dell'analisi degli assetti delle reti, sono stati **bonificati circa 7 km** di rete idrica.

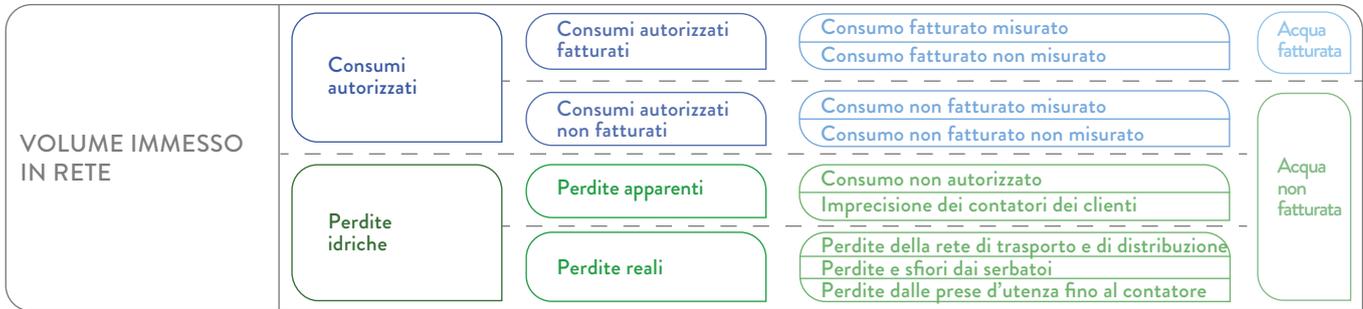
AdF ha intrapreso una intensa attività di ricerca perdite sistematica sulle proprie reti idriche. Complessivamente nel 2020 la Società ha ispezionato circa 2.800 km di rete di distribuzione. Nell'ambito delle attività di distrettualizzazione, sono stati posti sotto monitoraggio e telecontrollo circa 280 km di rete di acquedotto, per una copertura complessiva dell'88% della rete di distribuzione. Inoltre, AdF ha avviato tre studi pilota, che proseguiranno nel 2021, con la sperimentazione di tecnologie innovative nell'ambito della gestione delle reti. In particolare, è stato attivato un progetto di monitoraggio satellitare per la localizzazione delle perdite idriche, a copertura di una porzione di circa 600 km di rete, ed un progetto di monitoraggio e gestione delle pressioni con automazione delle valvole di regolazione idrica. AdF sta inoltre sperimentando una **metodologia predittiva** che, sulla base dei dati storici, geomorfologici ed idraulici, individui puntualmente le zone a maggior rischio di rottura, riducendo le aree di indagine; l'obiettivo è individuare, nel 30% delle reti, il 70% delle perdite e della probabilità di rottura. Le attività poste in atto hanno permesso di ridurre sensibilmente il volume di acqua dispersa per un valore pari a circa 1,5 milioni di m³ (-5% rispetto al 2019).

Nel 2020 **Gori** ha effettuato la ricerca perdite su 1.608 km di rete idrica, di cui 834 km di rete sono stati indagati mediante ricerca perdite "sistematica" e 774 km indagati "a guasto". La ricerca perdite "sistematica" ha interessato per lo più i Comuni di Angri, Capri, Castellammare Di Stabia, Gragnano, Lettere, Marigliano, Mas-

sa Lubrense, Nocera Inferiore, Nola, Pagani, Pomigliano D'Arco, Sant'Agnello, Sarno, Vico Equense, mentre la ricerca perdite "a guasto" ha interessato diffusamente l'intero territorio gestito. Nel 2020, inoltre, Gori ha installato 41 valvole di regolazione della pressione e della portata ed eseguito interventi di bonifica su oltre

60 km di reti idriche, distribuiti su quasi tutti i Comuni dell'ATO 3. Le azioni intraprese hanno consentito un recupero della risorsa idrica, stimato in circa 146 l/s per l'intero ATO 3. Tutte le Società hanno definito nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 target di riduzione dei volumi persi di risorsa idrica.

GRAFICO N. 52 – LE PERDITE IDRICHE



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

In **Acea Ato 2**, grazie alle azioni di efficientamento del servizio di misura e a contrasto all'abusivismo, le perdite globali scendono nell'anno a circa il 42% (erano pari al 44% nel 2019). Inoltre, in linea con il trend di diminuzione del biennio precedente, le perdite totali della rete di Roma si sono ridotte al 29,5% (erano pari al 34% nel 2019 ed al 38% nel 2018).

In **Acea Ato 5**, grazie alle attività messe in campo, le perdite 2020 sono state pari a circa il 68% (erano pari al 76% nel 2019) dell'immesso nel sistema acquedottistico.

Gori, a seguito degli interventi descritti in precedenza, ha visto ridurre le perdite globali dal 53,2% al 52,4%.

In **Gesesa** le perdite dell'anno sono risultate pari a circa al 59,5% dell'immesso nel sistema acquedottistico; un miglioramento è atteso a partire dal 2021, con l'avvio di un Piano di recupero della risorsa idrica che prevede la sostituzione di condotte in alcuni Comuni e l'implementazione del telecontrollo. In **AdF** gli interventi effettuati hanno consentito di passare da un valore delle perdite pari al 46% nel 2019 al 44% nel 2020.

Per i dettagli dei singoli bilanci idrici si veda il *Bilancio ambientale*.

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E IL SISTEMA DI DEPURAZIONE



CIRCA **13.500 km** DI RETE FOGNARIA
E **484 depuratori** GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5,
GORI, ADF E GESESA, PER **714 Mm³** DI ACQUA TRATTATI



CIRCA **124.590 t** di fanghi prodotte DA ACEA
ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, ADF E GESESA, DI CUI IL **44%**
recuperate

La risorsa idrica, dopo gli utilizzi per i diversi scopi civili, viene **raccolta attraverso le condotte** fognarie ed **avviata ai depuratori**; qui si procede con la **rimozione degli inquinanti tramite processi fisici** (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e **biologici** (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri). Grazie a **circa 868 impianti** di depurazione (di cui **484** gestiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa), i volumi di acque complessivamente trattati dal Gruppo¹³⁰ sono stati, nel 2020, circa **914 Mm³**, di cui **714 Mm³** da parte di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa¹³¹. Il numero complessivo degli im-

pianti di depurazione del Gruppo è diminuito, passando da 895 nel 2019 a 869 nel 2020, grazie al **progetto di centralizzazione del trattamento delle acque reflue** per razionalizzare il servizio, che coinvolge tutte le Società (si veda il box di approfondimento su Acea Ato 2). Per le Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, e i volumi di acque reflue trattate sono riportate nelle tabelle nn. 56 e 57. Le reti fognarie gestite risultano pari a circa **22.100 km**, di cui **13.492 km** afferenti alle cinque Società citate.

¹³⁰ Anche in questo caso i dati relativi al numero degli impianti di depurazione, ai volumi trattati, alle consistenze delle reti e ai controlli si riferiscono alle principali Società del Gruppo operative in ambito idrico, anche quelle non incluse nell'area di consolidamento integrale.

¹³¹ Gesesa ha iniziato nel 2020 a installare i primi misuratori di portata su alcuni impianti e a stimare le quantità di acque reflue trattate.

TABELLA N. 57 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO, IN CAMPANIA E IN TOSCANA (2018-2020) (Mm³)

Società	2018	2019	2020	destinazione
Acea Ato 2	582,7	599,8	596,9	restituite all'ambiente (fiume/fosso)
Acea Ato 5	21,2	21,3	21,3	corpo idrico superficiale (fiume)
Gori	7,7	45,2	70,1	corpo idrico superficiale e mare (in mare il 4%)
AdF	25,4	25,8	23,3	corpo idrico superficiale e mare (in mare lo 0,9%)
Gesesa (*)	n.d.	n.d.	2,2	corpo idrico superficiale (fiume)

(*) Gesesa nel 2020 ha iniziato ad inserire dei misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione. Il dato 2020 è stimato.

GRAFICO N. 53 – RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2020)

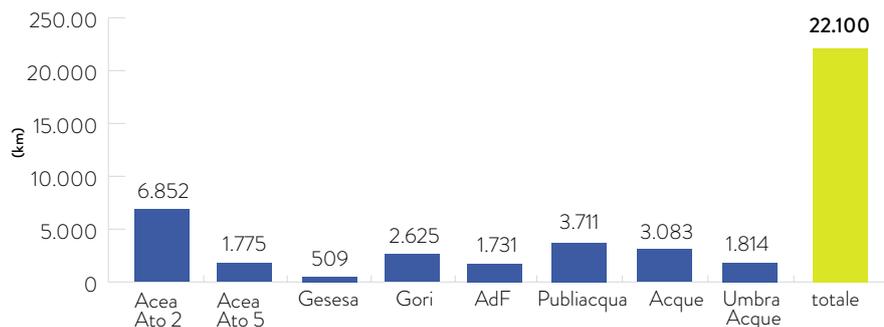


TABELLA N. 58 – COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHE IN DNF (2018-2020)

Società	2018		2019		2020	
	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione
Acea Ato 2	91,6%	88,2%	91,5%	88,1%	91,7%	88,4%
Acea Ato 5	66,9%	56,1%	66,5%	55,9%	66,8%	57,3%
Gori	82,2%	65,7%	82,3%	66,0%	84,0%	70,4%
Gesesa	80,2%	27,3%	80,3%	30,4%	80,6%	33,9%
AdF	86,8%	75,9%	86,8%	75,0%	86,8%	75,0%

L'acqua in uscita dagli impianti citati, dopo aver subito i trattamenti di depurazione descritti, **presenta caratteristiche chimiche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore** e in accordo con i valori dei parametri che non devono essere superati per garantire la piena compatibilità (ai sensi del D. Lgs. n. 152/2006).

Quasi il 100% delle acque reflue trattate, che possono definirsi interamente "acqua dolce", contenendo meno di 1.000 mg/l di solidi disciolti totali, **finisce in corpo idrico superficiale**. Solo lo

0,9% delle acque trattate da AdF è scaricato in mare e il 4% delle acque trattate da Gori, pari a circa l'1% delle acque trattate totali¹³². La quota parte delle acque scaricate in mare transita in condotte sottomarine, a seguito del trattamento presso gli impianti di depurazione costieri della Penisola Sorrentina (Sorrento, Massa Centro e Marina del Cantone) e dell'isola di Capri (Gasto, Occhio Marino e La Selva). I bacini principali impattati dallo scarico sono presentati nella tabella n. 59.

TABELLA N. 59 – BACINI IDROGRAFICI IMPATTATI DAGLI SCARICHI DELLE SOCIETÀ CHE GESTISCONO IL SII

Società	bacini idrografici impattati
Acea Ato 2	bacini dei fiumi Tevere, Aniene, Mignone e Arrone
Acea Ato 5	bacini dei fiumi Gari, Sacco, Cosa e Liri; fosso della maddalena affluente del fiume Sacco, fosso del diluvio affluente del lago di Canterno
Gesesa	bacini dei fiumi Calore, Sabato, Isclero e Tammaro
Gori	bacino idrografico del fiume Sarno e nei Regi Lagni
AdF	bacini dei fiumi Ombrone, Orcia, Fiora, Albegna, Elsa Pecora

NB Le acque reflue prima di essere scaricate sono trattate nei depuratori gestiti dalle Società stesse.

¹³² Lo scarico delle acque, come il prelievo, avviene in zone potenzialmente a stress idrico, così come definito dal già citato *Aqueduct Water Risk Atlas*.

LA CENTRALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE DI ACEA ATO 2

Per migliorare la qualità dell'acqua depurata, Acea Ato 2 ha definito un Piano di Centralizzazione degli impianti di depurazione finalizzato a razionalizzare il servizio di depurazione centralizzando, dove sostenibile, il trattamento depurativo in un numero ristretto di impianti individuati mediante lo studio del territorio sia dal punto di vista geomorfologico che urbanistico.

Infatti, a fronte di un numero elevato di depuratori di taglia piccola e medio-piccola (127 impianti di depurazione di potenzialità inferiore a 10.000 A.E.), la copertura del servizio è garantita in massima parte dagli impianti di depurazione grandi e medio-grandi (42 impianti di depurazione di potenzialità superiore a 10.000 A.E.). Dalla data di acquisizione del Servizio Idrico Integrato (2003), sono stati già eliminati il 22%

dei depuratori di piccola potenzialità. La riduzione della frammentazione a favore di impianti di dimensioni medio-grandi, accompagnata dall'integrazione dei sistemi di collettamento fognario, ha consentito un **maggior controllo sull'efficacia della depurazione** e contemporaneamente **una ottimizzazione dei costi di gestione ed energetici**.

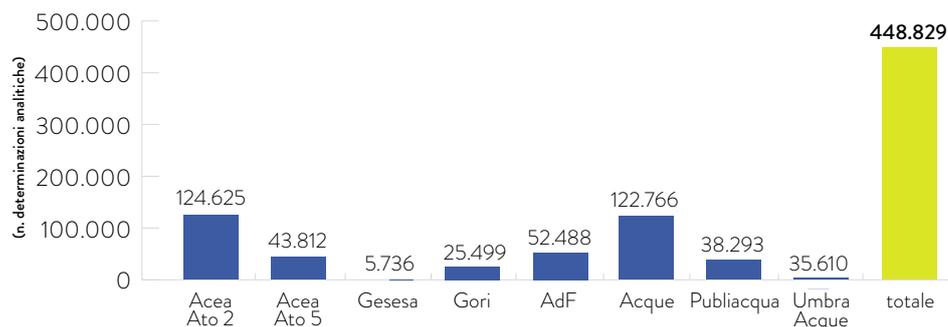
Acea Ato 2 ha quindi redatto un piano di razionalizzazione, che tiene in aggiornamento, scegliendo caso per caso tra la centralizzazione e il potenziamento dei piccoli impianti. La soluzione ottimale dipende da molti fattori che devono essere attentamente valutati con riferimento al caso specifico, con un'ottica di valutazione dell'intero ciclo di vita di un sistema depurativo. Nel 2020 il Piano di Centralizzazione ha raggiunto l'obiettivo di **ulteriori 7 impianti di depurazione minori eliminati**.

Le Società gestiscono i processi depurativi perseguendone il mantenimento e miglioramento dell'efficienza, nel rispetto delle prescrizioni autorizzative a cui ogni impianto è soggetto ed in considerazione del contesto regolatorio in cui opera. I limiti allo scarico sono stabiliti per ogni impianto, mediante atto autorizzativo rilasciato dall'Ente amministrativo competente che, in base a valutazioni di carattere tecnico-ambientale in fase istruttoria, può fissare parametri più prescrittivi rispetto a quelli nazionali. In tal senso, ad esempio, il contesto normativo in cui opera Acea Ato 2 è caratterizzato da standard prescrittivi allo scarico mediamente più elevati rispetto al riferimento normativo nazionale, così come, per Acea Ato 5, in Provincia di Frosi-

none, gli atti autorizzativi, relativamente alla qualità delle acque scaricate, prescrivono limiti allo scarico più restrittivi rispetto a quanto dettato dalla normativa di settore. Ciò in applicazione del principio di precauzione.

Le Società che effettuano controlli analitici per verificare il buon trattamento delle acque indicano in modo puntuale le percentuali di non conformità ai limiti allo scarico, comunque molto basse, rispetto al totale delle analisi effettuate: 3,5% per Acea Ato 2, circa il 2% per Gesesa, 0,6% per Gori e 0,9% per AdF. Acea Ato 5 ha segnalato l'assenza di non conformità. Nel 2020 non sono state riscontrate sostanze pericolose nelle analisi riguardanti le acque reflue del Gruppo.

GRAFICO N. 54 – CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2020)



In particolare, **per Acea Ato 2**, le oltre **124.600 determinazioni** eseguite **confermano le alte performance di abbattimento** raggiunte nel **processo di depurazione**.

Nell'area "storica" gestita da Acea Ato 2, che include **Roma e Fiumicino**, i **principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2020 circa 512 milioni di metri cubi di acque reflue**, un dato in linea con l'anno precedente (514 milioni di metri cubi nel 2019). Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni

acquisiti nell'ATO 2 (complessivamente sono 164) si arriva ad un **volume totale di circa 597 milioni di metri cubi di acque reflue trattate**, in linea con il 2019 (erano circa 600).

La tabella n. 60 riporta il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori principali di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa. Altri indicatori di efficienza di depurazione sono descritti nella sezione *Le performance di sostenibilità ambientale - area idrica del Bilancio ambientale*.

TABELLAN.60 – PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, ADF E GESESA (2020)

parametro	Acea Ato 2	Acea Ato 5	Gori	AdF	Gesesa (Benevento)	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. n. 152/06)
	media dei valori (mg/l)					
BOD ₅	5	4	9	7	11	≤ 25
COD	16	22	20	36	21	≤ 125
SST	8	6	15	8	9	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	10	7	8	19	7	-
fosforo	2	1	1	3	0	-
quantità in uscita (t)						
COD	13.905	1.159	1.231	585	41	-
SST	7.465	356	1.004	136	32	-

I fanghi prodotti durante il processo di depurazione sono, in gran parte, avviati a **recupero di materia** (si veda in *Area Ambiente*, il paragrafo *L'intermediazione e il trasporto dei rifiuti*).

Nel 2020, sono state svolte numerose attività finalizzate alla riduzione del **quantitativo di fanghi prodotti dagli impianti di depurazione** gestiti dalle Società del Gruppo. In particolare, **Acea Ato 2** ha avviato i lavori del **nuovo comparto di disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Roma Sud**. Al **depuratore di Ostia**, dove nell'anno è terminata la sperimentazione dell'essiccatore **mobile**, è in fase di **installazione un essiccatore termico fisso**. Grazie a queste attività è attesa una riduzione della quantità di fanghi disidratati/essiccati dal 2021, in linea con gli obiettivi definiti nel Piano di Sostenibilità 2020-2024. Al 2024 infatti si prevede che i fanghi prodotti verranno essiccati presso i maggiori impianti (Roma Est, Roma Nord, Roma Sud, Ostia e COBIS). Si segnala inoltre che, sempre al 2024, grazie alla realizzazione di una nuova linea del termovalorizzatore di San Vittore del Lazio, tutto il fango prodotto da Acea Ato 2, stabilizzato ed essiccato, sarà valorizzato energeticamente.

AdF, nel corso del 2020, ha proseguito i lavori presso l'impianto di Grosseto San Giovanni per la **centralizzazione e l'idrolisi termochimica di tutti i fanghi prodotti** dai depuratori in gestione, che sarà avviata nel corso del 2021. L'attività di monitoraggio e ottimizzazione delle prestazioni delle centrifughe a servizio degli

impianti maggiori ha comunque permesso di conseguire una significativa riduzione, di circa il 19% dei fanghi prodotti rispetto al 2019.

In **Acea Ato 5**, la crescente attenzione nell'individuare soluzioni tecnologiche innovative volte al **recupero di materia dai fanghi di depurazione**, nonché la scelta di applicare i principi di **economia circolare** nel settore di trattamento dei rifiuti, ha portato la Società ad optare per l'utilizzo di un impianto di depurazione efficiente e di opportuna capacità residua – quale quello di Fuggi Colle delle Mele – per il trattamento di rifiuti liquidi prodotti rispetto ad altri impianti di piccola taglia (in termini di abitanti equivalenti) e privi di linea fanghi. È inoltre in corso la fase di progettazione dell'essiccatore presso un altro impianto.

Gesesa, nel 2020, ha installato una centrifuga per la disidratazione dei fanghi al depuratore principale a servizio della città di Benevento. **Gori**, che dispone già dell'impianto di essiccamento fanghi a servizio del depuratore di Scafati, ha avviato a fine 2020 l'operatività di un impianto di essiccamento presso il depuratore di Anagni, già realizzato come da progetto ma tenuto fuori servizio dalla gestione precedente. Per gli impianti di Nola e Nocera Superiore, annessi nel 2019 al perimetro storico dei depuratori in gestione, sono in corso le attività autorizzative e tecniche per l'adeguamento funzionale degli essiccatori esistenti e se ne prevede l'attivazione nel prossimo biennio.

SPERIMENTAZIONE DI GORI SULL'UTILIZZO AGRONOMOICO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

Nel 2020 si è svolto un lavoro sperimentale, realizzato nell'ambito di due tesi di laurea svolte presso l'impianto di depurazione di Nocera Superiore nel 2019 da studenti del dipartimento di Biologia e Chimica dell'Università di Salerno e del Dipartimento di Biologia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, che ha investigato la **potenzialità di utilizzo agronomico dei fanghi di depurazione prodotti**. I fanghi di depurazione dell'impianto in esame, infatti, sono caratterizzati da una significativa componente di **natura vegetale**, derivante dai reflui delle industrie conserviere che contengono le acque di lavaggio dei pomodori. Lo studio ha confrontato l'applica-

zione di compost commerciale e di fango prodotto a Nocera e ne ha valutato gli effetti sulla qualità del suolo, per verificarne il mantenimento di fertilità e funzionalità. Da questa prima verifica è risultato che l'applicazione del fango di depurazione, secondo le vigenti direttive di spandimento, non ha avuto effetti negativi in termini ecotossicologici, ma ha mostrato benefici molto limitati in termini di fertilità; sono state pertanto individuate **ulteriori attività sperimentali da sviluppare** per una piena comprensione delle effettive potenzialità di utilizzo agronomico del fango prodotto dall'impianto di depurazione di Nocera Superiore.

Acea Ato 2 ha proseguito nel 2020 con le **attività propedeutiche alla produzione di biometano**, in una logica di **opportunità per i gestori idrici nell'ambito dell'economia circolare**, con un progetto che punta in futuro alla produzione di oltre 2 milioni di Sm³ di biometano/anno (1 Sm³/anno al 2024, come da Piano di Sostenibilità), sfruttando il biogas disponibile nei due grandi depuratori per acque reflue civili di Roma Est e Roma Nord. Per l'impianto di Roma Nord è stato ottenuto il nullaosta paesaggistico da parte della Regione Lazio. Per l'impianto di Roma Est è stato ottenuto sia il nullaosta ai fini paesaggistici da parte

della Regione Lazio – l'impianto si trova all'interno della Riserva Naturale Valle dell'Aniene – sia ai fini idraulici, per la collocazione dell'impianto in area a rischio idraulico del fiume Aniene. Infine, per entrambi, sono stati ottenuti anche i pareri positivi della ASL e si è in attesa della modifica dell'Autorizzazione alle emissioni. Sono stati inoltre formalmente avviati gli iter per la realizzazione degli impianti di interconnessione alla rete gas in collaborazione con Italgas, gestore della rete di distribuzione gas, sia a Roma Nord, dal dicembre 2019, che a Roma Est, dal novembre 2020.

BIOMETANO IN ACEA ATO 2

Il progetto di Acea Ato 2 prevede la realizzazione di un **comparto di up-grading (raffinazione) del biogas**, costituito da una linea a membrane selettive con la capacità nominale di 230 Sm³/h e di una cabina di regolazione e misura per il controllo della qualità e della quantità del biometano prodotto. Lo scopo dell'intervento è quello di "isolare" il metano contenuto nel biogas ottimizzandone successivamente l'utilizzo. Oggi il biogas è principalmente rivolto alla produzione di calore a servizio dei digestori. Con il progetto in via di realizzazione **il metano ottenuto dal processo di raffinazione verrà invece immesso nella esistente rete gas e destinato specifi-**

camente all'autotrazione tramite opportuna "certificazione" delle quantità prodotte e immesse nelle tubazioni. In tal modo si potrà beneficiare dei nuovi incentivi previsti dalla normativa in vigore, rendendo sostenibile l'ingente investimento, del valore complessivo di circa 8 milioni di euro, necessario alla realizzazione delle opere ingegneristiche.

Ciascun depuratore avrà una capacità produttiva di circa 1.300.000 Sm³ annui di biometano, e potrà beneficiare di un notevole miglioramento nella gestione del biogas prodotto insieme a tutti gli ulteriori vantaggi dal punto di vista energetico, economico ed ambientale.

L'USO DI MATERIALI, ENERGIA E ACQUA



EFFICIENTAMENTO ENERGETICO (ARETI E IL COMPARTO IDRICO): CIRCA **6,9 GWh di risparmio/anno** E **2.300 t** DI **CO₂ non emesse**



CIRCA **425 GWh di consumi elettrici** DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO **da energia rinnovabile** CERTIFICATA G.O. E **142.800 t** DI **CO₂ EVITATE**

IL CONSUMO DI MATERIALI

I principali materiali utilizzati nei processi produttivi si differenziano a seconda dei settori di business. Per le **Società dell'area Ambiente**, le risorse più importanti sono i **rifiuti in ingresso per produzione di compost e di energia elettrica** (termovalorizzazione da *pulper* di cartiera e CSS); gli impianti termoelettrici, gestiti da **Acea Produzione**, utilizzano **combustibili fossili (gas naturale e gasolio)** per la **produzione di energia elettrica**; per il processo di distribuzione di energia elettrica, presidiato da **Areti**, un componente primario è l'esafluoruro di zolfo (SF₆) utiliz-

zato **negli impianti di media e alta tensione per il suo elevato potere isolante, che consente la riduzione degli spazi impegnati.**

Le **Società del comparto idrico** utilizzano importanti quantità di **prodotti chimici**, fondamentali per la gestione dei processi, ad esempio reattivi per la potabilizzazione, la disinfezione e la depurazione delle acque reflue. Infine, **Acea Energia** e le strutture delle Società idriche preposte alla gestione degli aspetti commerciali utilizzano **la carta** per il servizio di fatturazione ai clienti. Si veda la tabella n. 61 e il *Bilancio Ambientale* per gli approfondimenti sulle risorse utilizzate da ciascuna area di riferimento.

TABELLA N. 61 – TIPOLOGIE E CONSUMI DI MATERIALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018-2020)

materiali	u.m.	2018	2019	2020
rifiuti ingresso compostaggio e discarica	t	119.857	153.330	221.950
<i>pulper</i> di cartiera	t	99.971	94.092	90.215
CSS	t	357.174	340.531	319.122
metano	Sm ³ x 1.000	21.420,2	23.703,0	23.495,6
gasolio	l	230.350	574.405	587.028
SF ₆	t	21,7	21,9	22,3
chemical vari delle società idriche	t	11.672	15.652	16.964
carta	t	336	356	352

NB I dati sui rifiuti in ingresso includono quelli avviati al trattamento anaerobico e aerobico presso la discarica di Orvieto e quelli trattati per la produzione di compost (fanghi, verde, FORSU e altri scarti agroalimentari). Il *pulper* di cartiera e il CSS termovalorizzati sono risorse con una componente rinnovabile collegata alla frazione biodegradabile del rifiuto. Nel 2020, le quote di rinnovabile e biodegradabile del *pulper* e del CSS sono risultate pari a circa il 42%. I dati dei chemical e della carta del biennio 2018-2019 sono stati aggiornati inserendo i consumi di AdF. I dati della carta sono legati alle attività di fatturazione delle Società Acea Energia, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa.

I CONSUMI ENERGETICI

I CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO

I **consumi totali** di energia, **diretti e indiretti**, ammontano a circa **12.600 TJ**, con un aumento del 2,7% rispetto al 2019, dovuto principalmente ad un maggiore uso energetico del biogas e del CSS/*pulper* di cartiera termovalorizzati. Quelli indiretti sono in linea con il 2019, in lieve aumento dello 0,3%. Vale la pena rimarcare il **decremento del 9% dell'incidenza, sull'immesso, delle perdite della rete di distribuzione elettrica**, imputabili alle fasi di trasformazione

e trasporto di energia, e la **riduzione del 4,4% dei consumi per illuminazione pubblica**, correlata all'installazione di impianti a tecnologia LED (si vedano tabelle nn. 62 e 63).

Va evidenziato che i **consumi elettrici delle principali Società**, legati alla distribuzione di acqua potabile e non potabile, alla depurazione, ad impianti di gestione rifiuti e ai consumi per le sedi lavorative, **per un totale di circa 425 GWh, sono provenienti da fonti rinnovabili certificate G.O.**, pari al 57% dei consumi (tabella n. 63).

I trend degli **indici di intensità di consumo energetico** sono riportati in tabella n. 64 e denotano **miglioramenti nell'efficienza energetica.**

TABELLA N. 62 - CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018-2020) (*)

	2018	2019	2020
ENERGIA PER FONTE	TJ (GWh)		
CDR/CSS e <i>pulper</i> di cartiera (waste to energy) – quota rinnovabile	3.665,5 (1.018,2)	3.283,0 (911,9)	2.849,4 (791,5)
biogas (100% rinnovabile – gestione rifiuti e area idrica)	206,3 (57,3)	243,9 (67,7)	424,6 (117,9)
CSS e <i>pulper</i> di cartiera (waste to energy) – quota non rinnovabile	3.875,6 (1.076,6)	3.280,8 (911,3)	3.859,1 (1.072,0)
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento, processi, essiccatori area idrica e riscaldamento uffici)	974,4 (270,7)	1.084,9 (301,4)	1.066,9 (296,3)

TABELLA N. 62 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018-2020) ^(*) (segue)

olio BTZ per processo (smaltimento rifiuti Acque Industriali)	2,5 (0,7)	1,8 (0,5)	2,0 (0,6)
GPL (riscaldamento)	0,2 (0,1)	0,7 (0,2)	0,8 (0,2)
gasolio (per generazione elettrica e altri usi impianti compostaggio)	22,8 (6,3)	37,9 (10,5)	39,2 (10,9)
benzina (autotrasporto)	3,2 (0,9)	3,8 (1,1)	7,1 (2,0)
diesel (autotrasporto)	138,1 (38,4)	122,7 (34,1)	121,3 (33,7)
totale	8.888,6 (2.469,1)	8.059,5 (2.238,8)	8.370,3 (2.325,1)

(*) I dati del biennio 2018 e 2019 sono stati rettificati includendo i consumi di AdF e degli impianti di Acque Industriali.

NB L'energia prodotta dagli impianti del Gruppo e immessa in rete è illustrata nel *Bilancio ambientale (I Prodotti – Area Energia)*.

TABELLA N. 63 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018-2020) ^(*)

TIPOLOGIE CONSUMI INDIRETTI	2018	2019	2020
	TJ (GWh)		
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.204,6 (334,6)	1.188,4 (330,1)	982,8 (273,0)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	245,5 (68,2)	233,1 (64,8)	251,5 (69,9)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	104,1 (28,9)	109,7 (30,5)	99,8 (27,7)
consumi per illuminazione pubblica	302,3 (84,0)	252,3 (70,1)	241,1 (67,0)
consumi nei processi di produzione, distribuzione energia elettrica e termica e illuminazione pubblica	1.251,7 (347,7)	1.783,8 (495,5)	1.575,2 (437,5)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti ^(**)	30,8 (8,6)	33,1 (9,2)	32,9 (9,1)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile ^(***)	1.288,70 (358,0)	1.477,5 (410,4)	1.719,6 (477,7)
consumi elettrici per depurazione acqua reflua ^(***)	840,7 (233,5)	904,8 (251,3)	902,7 (250,7)
consumi di energia elettrica per gli uffici ^(**)	34,8 (9,7)	32,4 (9,0)	27,2 (7,5)
consumi elettrici per altri processi operativi (Servizio Idrico Integrato, gestione rifiuti, uffici, ecc.)	2.195,2 (609,8)	2.447,7 (679,9)	2.682,4 (745,1)
totale consumi indiretti di energia	4.051,5 (957,5)	4.231,3 (1.175,4)	4.257,6 (1.182,7)

(*) I dati del biennio 2018 e 2019 sono stati rettificati includendo quelli di AdF e di Acque Industriali per renderli confrontabili.

(**) Si tratta di energia certificata a G.O. (Garanzia di Origine).

(***) Si tratta di energia certificata G.O. (Garanzia di Origine) per il 54%. Il maggior consumo di energia elettrica nel biennio 2019-2020 dipende principalmente dagli incrementi nei consumi della Società Gori, che dal 2019 ha acquisito la gestione di diversi impianti prima in capo alla Regione Campania, e dalla scarsa piovosità che ha caratterizzato l'anno.

TABELLA N. 64 – INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA (2018-2020)

indice di intensità di consumo energetico	u.m.	2018	2019	2020
energia elettrica consumata per illuminazione pubblica/lampada ^(*)	TJ/lampada	0,00134	0,00112	0,00106
energia elettrica consumata totale da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa/acqua in uscita dai sistemi acquedottistici ^(**)	TJ/Mm ³	4,027	4,392	4,639
energia elettrica consumata da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa per servizio di fognatura e depurazione/acqua trattata ^(***)	TJ/Mm ³	1,32	1,31	1,26

(*) La diminuzione dell'indice di intensità è dovuta alla riduzione del 4,4% dei consumi per illuminazione pubblica, grazie all'adozione della tecnologia a Led.

(**) Il maggior consumo di energia elettrica dipende principalmente dagli incrementi nei consumi di Gori, che dal 2019 ha avviato l'acquisizione e gestione di impianti prima in capo alla Regione Campania.

(***) La diminuzione dell'energia elettrica consumata per acqua reflua trattata dipende principalmente dall'aumento delle acque reflue trattate dalla Società Gori.

I CONSUMI ENERGETICI FUORI DAL GRUPPO

Acea svolge, sin dal 2015, il monitoraggio del **consumo energetico che interviene al di fuori dal Gruppo**, lungo la supply chain, richiedendo ad un panel rappresentativo dei suoi fornitori la compilazione di uno specifico questionario. A dicembre 2020, il questionario è stato inviato a 79 fornitori, tra i principali rispetto al valore dell'ordinato dell'anno. Grazie al riscontro pervenuto da 37 degli interpellati (pari al 44% della spesa complessiva Acea per l'approvvigionamento di beni/servizi e lavori) sono stati stimati i consumi energetici complessivi di tutti i fornitori, pari a circa 150.662 GJ¹³³. Il questionario, dal 2020, ha inoltre previsto una sezione specifica sui consumi di acqua (si veda più avanti il paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica*).

IL RISPARMIO ENERGETICO

Il soggetto idoneo a sviluppare le **iniziative di efficienza energetica per le Società del Gruppo** e a rendicontarne gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'**ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE) è Ecogena**. Al 31/12/2020, sono stati ottenuti complessivamente **8.508 TEE** ai sensi del DM 5 settembre 2011. Per il raggiungimento dell'obiettivo di **risparmio energetico**, in capo ad **Areti**, le azioni si sono concentrate sull'acquisto dei TEE sul mercato gestito dal Gestore del Mercato Elettrico (GME), per il 2020 pari a **136.904 TEE**, a cui va aggiunta la quota residua dell'obbligo 2019, pari a 48.947 TEE rispetto ai 122.369 TEE iniziali, e la quota residua dell'obbligo 2018, pari a 10.102 TEE.

¹³³ Il dato è ottenuto riparametrando i consumi dei rispondenti alla quota totale degli acquisti dell'anno.

AZIONI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Acea, nel 2020, ha realizzato **interventi volti al recupero di efficienza energetica**, in particolare nella sede centrale e presso le **Società delle aree industriali Idrico, Infrastrutture energetiche e Ambiente**. Nella Sede centrale sono stati completati i lavori di rifacimento del sistema di condizionamento del ballatoio ed è stata realizzata la parziale sostituzione dei corpi luminanti con altri a Led; è stata realizzata anche la modifica e la compartimentazione del sistema di condizionamento della sede Cedet. I consumi sono diminuiti anche in relazione all'emergenza sanitaria.

Per il comparto **Idrico**, sebbene siano state intraprese numerose iniziative di efficientamento descritte nel seguito, si è registrato un **incremento dei consumi di energia elettrica**, pari al **10%** rispetto al 2019, dovuto principalmente alla scarsa piovosità che ha caratterizzato l'anno, determinando un aumento dei consumi legati alle portate sollevate. Gli **interventi di efficientamento energetico** condotti dalle Società sulle attività ordinarie **hanno in parte compensato l'aumento complessivo dei consumi**.

A tal riguardo, infatti, **Acea Ato 2** ha ottenuto nel 2020, a fronte di un target di risparmio energetico annuale previsto pari a 4,3 TJ (1,2 GWh), **un risparmio complessivo pari a 6,7 TJ (1,86 GWh)**. In particolare sono stati ridotti i consumi di energia impiegata per il recupero perdite idriche su Roma, grazie ai significativi interventi effettuati per il recupero della risorsa, **con un risparmio ottenuto di circa 2,7 TJ (0,74 GWh)**, e per il comparto di depurazione **si è registrata un'efficienza energetica pari a circa 4 TJ (1,11 GWh)**, mediante interventi di ottimizzazione del comparto di ossidazione del depuratore Crocetta di Pomezia e l'eliminazione di due depuratori minori (depuratori di Sonnino e di Colle Pisano). In **Acea Ato 5** l'efficientamento, pari a circa **1,4 TJ (0,38 GWh)**, è deri-

vato dalla sostituzione delle pompe, l'installazione di inverter e il revamping impiantistico presso tre campi pozzi. **Gori** ha realizzato interventi di efficientamento per complessivi **9 TJ (2,5 GWh)**, principalmente grazie a nuove modalità di gestione in telecontrollo e installazione di inverter. **AdF** ha ottenuto efficientamenti per circa **2,7 TJ (0,7 GWh)** grazie a interventi di distrettualizzazione, gestione della pressione e ricerca perdite, all'attuazione del progetto "WPOM (Wastewater Pumps On-condition Maintenance)" nell'ambito della manutenzione nel comparto fognario e all'inserimento in autoparco di vetture elettriche.

Per l'area **Ambiente**, le attività di **efficientamento energetico** presso l'**impianto di San Vittore del Lazio** hanno riguardato nel 2020 la sostituzione di motori elettrici con nuovi più efficienti, con interventi che proseguiranno nel 2021, e presso il **termovalorizzatore di Terni** è stata realizzata l'installazione di inverter e nuovi motori elettrici, che porterà un efficientamento annuale di 220.000 kWh ed aumenterà la producibilità dell'impianto di circa il 4%, pari ad una produzione di circa 3 GWh/anno in più.

Nel comparto Reti, la Società **Areti** ha proseguito nel 2020 **interventi di efficientamento** sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica gestita, in particolare:

- l'impiego di **277 trasformatori MT/BT a bassissime perdite**, che ha consentito una riduzione dei consumi elettrici pari a 317 MWh;
- altri **interventi sulla rete** di distribuzione AT/MT/BT orientati all'ottimizzazione dell'assetto della rete MT e adeguamenti per le linee AT e BT, per complessivi 1.150 MWh risparmiati.

Nella tabella n. 65 sono riportate le tipologie di interventi e i relativi risparmi energetici di Areti, concernenti all'ultimo triennio; **nel 2020, il risparmio energetico complessivo è stato pari a circa 5,4 TJ (1,5 GWh) e a circa 500 tonnellate di CO₂ evitate¹³⁴**.

TABELLA N. 65 – EFFICIENZA ENERGETICA IN ARETI (2018-2020)

RISPARMIO ENERGETICO OTTENUTO (GJ)

azione	2018	2019	2020
riduzione delle perdite sulla rete	25.200	4.860	4.140
di cui riduzione perdite per acquisto nuovi trasformatori	1.112	1.454	1.141
trasformazione a pompe di calore dell'impianto di climatizzazione e produzione di acqua calda sanitaria	47	94	94

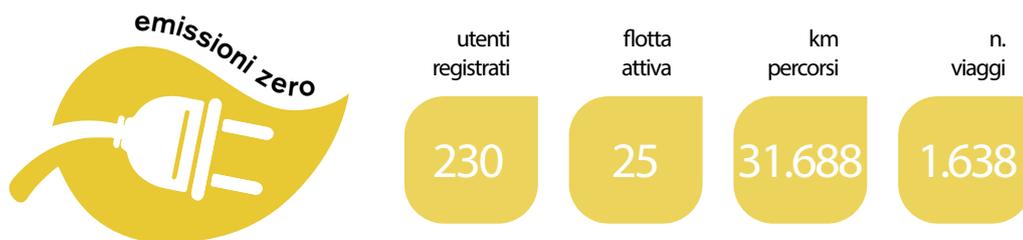
I **consumi per illuminazione pubblica** nel 2020 sono **scesi a circa 67 GWh (241 TJ)** (erano 70 GWh e 252 TJ nel 2019), in particolare per l'installazione di **lampade a tecnologia Led**: da 191.200 nel 2018 a 207.870 nel 2020, sul totale di 226.635 lampade.

Un ulteriore contributo positivo è stato fornito dai **25 veicoli elettrici** in uso dal personale della Società, in modalità car sharing (vetture Renault ZOE), già dal 2019. Sono stati inoltre acquistati 100 veicoli Renault

Kangoo elettrici, destinati al personale operativo h24, dei quali 20, a fine 2020, già in uso.

Areti ha monitorato le percorrenze, rilevando un totale di 53.100 km nell'arco del 2020, un consumo di circa 8 MWh ed un risparmio netto di 5.300 kg di CO₂ legato al mancato utilizzo dei veicoli alimentati con diesel. Valutando i soli dati dei veicoli elettrici in car sharing, il numero di viaggi e i km percorsi sono rappresentati nel grafico n. 55.

GRAFICO N. 55 – I DATI DEL CAR SHARING (2020) ^(*)



(*) Il grafico si riferisce alle macchine ZOE in car sharing; non include i veicoli Renault Kangoo, assegnati individualmente.

¹³⁴ I calcoli per la stima delle emissioni evitate di CO₂ in tutta la sezione Le relazioni con l'ambiente sono stati effettuati utilizzando il fattore di conversione 2020 di tipo location based di Terna, pari a 0,336 tonnellate di CO₂/MWh. Nella rendicontazione del Piano di Sostenibilità, la stessa stima è effettuata utilizzando il fattore di conversione 2019, in coerenza con il calcolo utile alla definizione dei target al 2024.

Anche la Società **Acea Ato 2** sarà presto dotata di veicoli elettrici, per il personale di conduzione degli impianti di depurazione: nel 2020 è stata infatti bandita una gara per la fornitura di **15 autocarri furgonati a trazione elettrica**. Per la ricarica dei veicoli, è stata affidata alla società Ecogena la fornitura e posa in opera di 11 stazioni di ricarica da installarsi all'interno delle aree dei Depuratori Roma Sud, Ostia, Roma Nord, Roma Est e Cobis. L'installazione, iniziata nel mese di dicembre 2020, verrà completata nel primo bimestre del 2021.

L'ATTENZIONE ALL'UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA

Il Gruppo promuove la razionalizzazione delle risorse idriche **anche lungo la catena di fornitura**, sensibilizzando i fornitori tramite la somministrazione di un questionario (si veda anche *I consumi energetici, I consumi energetici fuori dal Gruppo*), nel quale viene richiesto, tra gli altri temi, di rendicontare i prelievi idrici (si veda il box di approfondimento).

I principali prelievi idrici del Gruppo sono correlati ai **processi produttivi**, quali, ad esempio, la produzione di energia termica presso l'impianto di Tor di Valle, quella di energia elettrica presso i termovalorizzatori e la produzione di compost. La risorsa idrica è utilizzata nelle attività di depurazione per la disidratazione dei fanghi, la pulizia dei comparti, il controlavaggio delle griglie fini e nei comparti di digestione anaerobica. Infine, l'acqua viene utilizzata, seppur in esigue quantità, anche nelle attività di laboratorio.

L'aumento complessivo dei prelievi idrici nel 2020 è dovuto principalmente a una **miglior contabilizzazione dei consumi idrici industriali e civili, compresi i riutilizzi**, pari a 515.000 m³ nel 2020, per le Società del settore idrico ed in particolare per Acea Ato 5, Gori e Gesesa. A tal fine, nel 2020 è stato **avviato un progetto**, coordinato dall'Unità Sustainability Planning & Reporting della Capogruppo, **che ha voluto mettere a fattor comune le esperienze delle diverse Società del comparto idrico** per definire metodologie omogenee per il monitoraggio di prelievi, scarichi e consumi idrici, anche in risposta alle evoluzioni degli Standard GRI di riferimento; il progetto proseguirà nel prossimo biennio, coinvolgendo progressivamente anche le Società operative negli altri comparti.

Va comunque segnalato che nell'anno sono risultati consumi maggiori presso l'impianto di Monterotondo Marittimo, in operatività a regime nel 2020.

Le **Società dell'area Ambiente** provvedono a limitare il consumo di acqua potabile, utilizzando prevalentemente **acqua derivante da pozzo**. Inoltre, presso gli **impianti di San Vittore del Lazio, Orvieto, Aprilia e Terni** sono attivi **sistemi di recupero delle acque meteoriche**: presso quest'ultimo sono **in esercizio, dal 2019, due vasche di raccolta di acqua** piovana dotate di un sistema di filtrazione e serbatoi di accumulo. L'**impianto di compostaggio di Aprilia** ha un **sistema di trattamento dell'acqua residuale dai rifiuti in attesa di lavorazione** per il suo riutilizzo nei processi produttivi e sempre esclusivamente per usi industriali (ad esempio per il lavaggio degli automezzi) viene riutilizzata anche l'acqua di prima pioggia preventivamente trattata all'interno delle vasche di accumulo attraverso sedimentazione e disoleazione. Presso il **termovalorizzatore di San Vittore del Lazio**, le acque meteoriche sono utilizzate nel processo di produzione di acqua demineralizzata, previo trattamento in impianto chimico-fisico dedicato, e sono completamente riutilizzate nel processo, senza essere scaricate. Infine, il **polo impiantistico di Orvieto raccoglie le acque meteoriche** attraverso le coperture di alcuni fabbricati, le **conserva in vasche di accumulo interrata** per poi **utilizzarle nelle fasi di maturazione e stoccaggio del compost**.

Grazie alla presenza di tali soluzioni presso gli impianti, i volumi di acqua recuperata dall'Operations Ambiente sono stati pari a circa **38.200 m³**.

La Società **Acea Ato 2**, per riutilizzare l'acqua derivante dai processi di depurazione e limitare al minimo il consumo di acqua potabile, nel 2020 ha ultimato i lavori di **ammodernamento della rete idrica industriale** (acqua non potabile) dei depuratori di Roma Sud, Roma Nord e Cobis, mentre sono in corso attività analoghe sugli impianti di Roma Est ed Ostia. Infine, con l'obiettivo di promuovere il **riutilizzo delle acque reflue depurate** nel Servizio Idrico Integrato, presso il depuratore Cobis sono stati completati i comparti di affinamento dell'acqua trattata, per il riutilizzo a scopi non potabili; è in fase di compimento l'iter autorizzativo all'erogazione.

I prelievi idrici del Gruppo, correlati ai processi industriali e per usi civili, sono illustrati nella tabella n. 66.

TABELLA N. 66 – PRELIEVI IDRICI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018-2020)

	2018 (*)	2019 (*)	2020
tipologia di prelievi	(Mm³)		
processi industriali (teleriscaldamento, generazione termoelettrica, impianti Ambiente, Società idriche)	0,351	0,358	0,828
di cui acquedotto (**)	0,243	0,236	0,240
di cui pozzo	0,055	0,071	0,070
di cui fluviale (***)	0,003	0,003	0,003
di cui recuperata	0,050	0,048	0,515
uso civile/sanitario (****)	1,735	2,071	2,633
totale consumi di acqua	2,086	2,429	3,460

NB I prelievi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico, così come definito dall'*Aqueduct Water Risk Atlas*, la mappa stilata dal World Resources Institute (WRI).

(*) I volumi del biennio 2018 e 2019 sono stati rettificati e includono anche i dati di AdF e Acque Industriali.

(**) La voce comprende l'acqua portata, tramite autobotti, presso l'impianto di Aprilia (circa 760 m³ nel 2020).

(***) I consumi si riferiscono esclusivamente al prelievo dal fiume Paglia, nelle vicinanze dell'impianto di compostaggio di Orvieto.

(****) I consumi civili derivano da acquedotto (99,9%), pozzo, autobotti.

I PRELIEVI IDRICI DEL PANEL DEI FORNITORI MONITORATI

Per sensibilizzare la catena di fornitura sull'importanza della tutela della risorsa idrica, l'Unità Sustainability Planning & Reporting, con il supporto della funzione Acquisti e Logistica, ha richiesto ad un panel di fornitori, per la prima volta nel 2020 e in via sperimentale, anche i dati sui prelievi idrici, suddivisi per usi di processo e civili. Alla sezione dedicata alla rilevazione dei prelievi di risorsa idrica hanno

risposto **33 fornitori** sui 79 fornitori invitati, pari al 40% della spesa complessiva del Gruppo Acea per l'approvvigionamento di beni/ servizi e lavori. Il prelievo idrico dei fornitori per il 2020 è stato pari a 14.344 m³, suddivisi in 9.543 m³ per usi industriali e 4.802 m³ per usi civili. L'intento è di proseguire nell'attività, migliorando le rilevazioni e continuando a sensibilizzare sul tema.

Gli scarichi delle acque prelevate avvengono all'interno di **processi autorizzati e ben presidiati**. Ad esempio, presso il **termovalorizzatore di Terni**, le acque residuali ai processi produttivi vengono **preventivamente trattate mediante un depuratore interno**, prima di essere riversate in pubblica fognatura. L'acqua di processo utilizzata nella termovalorizzazione a San Vittore del Lazio, invece, viene raccolta e accumulata in apposite vasche interrato e smaltita come rifiuto, poiché può contenere componenti che la rendono inadatti allo scarico.

Gli scarichi in corpo idrico superficiale avvengono solo in condizioni eccezionali, ovvero soltanto nel caso di acque meteoriche di seconda pioggia sovrabbondanti rispetto ai quantitativi riutilizzati internamente e per il 2020 non si sono verificati. I reflui derivan-

ti dai servizi igienici delle linee produttive e dagli uffici pertinenti, sono raccolti in fosse settiche e successivamente destinati a smaltimento. Le acque nere della sede amministrativa sono invece raccolte e convogliate in una fossa Imhoff con sistema di sub-irrigazione del chiarificato nel sottosuolo, entrata in funzione nel 2020. I prelievi di risorsa idrica per usi industriali nelle attività afferenti al servizio idrico integrato, ed in particolare nella depurazione, subiscono lo **stesso trattamento delle acque convogliate nella pubblica fognatura**, ovvero ritratte in testa al depuratore e inviate alle destinazioni descritte nel paragrafo *Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione*, nel capitolo *Area Idrica*. La totalità dei prelievi idrici civili derivanti da acquedotto finisce direttamente in fognatura pubblica.

EMISSIONI



ANALISI IN CONTINUO DELLE EMISSIONI DEI TERMOVALORIZZATORI: **valori** DEGLI INQUINANTI **sensibilmente inferiori ai limiti di legge**



migliora l'indice di intensità delle emissioni (SCOPE 2) DA PERDITE DI RETE SUL TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA DISTRIBUITA: **0,0093 t/MWh**

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Il **monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea** è un aspetto costantemente presidiato. Gli impianti sono gestiti secondo le norme UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001/ standard OHSAS 18001:2007; i termovalorizzatori vantano anche la **registrazione secondo lo schema europeo EMAS III**, estesa fino al 2021.

Con riferimento ai macro-inquinanti più rilevanti collegati ai principali processi produttivi degli impianti di Acea Ambiente e Acea Produzione, si vedano i dati riassuntivi in tabella n. 67. I dati, monitorati attraverso Sistemi di Monitoraggio in continuo delle Emissioni (SME), sono in linea con i valori degli anni precedenti, ad eccezione delle emissioni di SO_x, aumentate a causa di una loro maggior concentrazione nel *pulper* di cartiera inviato a combustione; i valori rimangono comunque molto bassi.

TABELLA N. 67 – LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAI PRINCIPALI IMPIANTI DEL GRUPPO (2018-2020)

emissioni	2018	2019	2020
	(t)		
CO	6,38	7,02	8,34
NO _x	189,40	188,19	190,67
SO _x	0,16	0,33	0,90
polveri (particolato)	0,50	0,60	0,60

NB Le emissioni si riferiscono agli impianti di Acea Ambiente – termovalorizzazione e Acea Produzione.

Nel dettaglio, presso gli **impianti di termovalorizzazione**, il monitoraggio viene effettuato tramite cabine fisse e mobili che **campionano e analizzano i fumi in uscita dai camini**, restituendo

le **misure di concentrazione** di numerosi parametri, periodicamente controllate da personale interno e certificate da laboratori esterni qualificati. Anche nel 2020, i **valori dei principali**

inquinanti risultano sensibilmente al di sotto dei limiti di legge (si veda tabella n. 68).

In particolare, presso l'impianto di San Vittore del Lazio, sono stati condotti nel 2020 i rilievi delle emissioni odorigene, il mo-

ntoraggio delle emissioni diffuse e fuggitive e una campagna di biomonitoraggio con l'utilizzo di api come insetti bioindicatori (si veda il box – 150.000 api per il biomonitoraggio della qualità ambientale, nel capitolo La sostenibilità ambientale e le principali sfide).

TABELLA N. 68 – CONCENTRAZIONI DELLE EMISSIONI IN ATMOSFERA – IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO E DI TERNI (2018-2020)

inquinante	u. m.	impianto San Vittore del Lazio (*)				impianto Terni (**)			
		parametro di riferimento (**)	2018	2019	2020	parametro di riferimento (**)	2018	2019	2020
HCl	mg/Nm ³	8	0,184	0,151	0,145	8	4,499	3,580	3,807
NO _x	mg/Nm ³	70	28,273	29,652	29,925	180	140,157	128,650	125,989
SO ₂	mg/Nm ³	40	0,006	0,003	0,086	25	0,194	0,430	0,969
HF	mg/Nm ³	1	0,021	0,023	0,020	1	0,084	0,080	0,00
CO	mg/Nm ³	40	1,320	0,803	0,604	25	1,084	1,140	1,057
polveri totali (particolato)	mg/Nm ³	3	0,006	0,007	0,010	25	0,705	0,790	0,763
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	mg/Nm ³	0,01	0,00002	0,00001	0,0000	0,01	0,0001	0,0000	0,0000
diossine e furani (PCDD + PCDF)	ng/Nm ³	0,1	0,0065	0,0074	0,0094	0,1	< 0,001	0,0087	0,0000
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	mg/Nm ³	0,5	0,0253	0,0387	0,0246	0,3	0,204	0,033	0,03

(*) Le analisi per IPA, diossine e furani e metalli pesanti e loro composti sono di tipo quadrimestrale in discontinuo. La presenza del simbolo "<" individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevabilità degli strumenti utilizzati dal laboratorio.

(**) I parametri di riferimento, D. Lgs. n. 46/2014, 2000/76/CE e AIA, sono distinti per ciascun impianto di termovalorizzazione.

NB Per San Vittore del Lazio, nel corso degli anni le concentrazioni registrate dei parametri HCl, SO₂, polveri e HF sono state prossime al limite di rilevabilità dello strumento. Pertanto, in questi ambiti di misura, gli scostamenti sono da considerarsi poco significativi ai fini delle variazioni assolute di concentrazioni e masse.

I monitoraggi eseguiti su impianti a rischio¹³⁵ hanno dimostrato l'assenza di emissioni in quantità significative di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono (per i consumi si veda il capitolo Bilancio ambientale, il paragrafo Le risorse utilizzate).

LE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Acea quantifica le proprie emissioni di CO₂ monitorando e valutando la carbon footprint dei singoli macro processi produttivi secondo le linee guida del GHG Protocol¹³⁶ che ne prevede la rendi-

contazione nelle categorie dirette (di tipo Scope 1) ed indirette (di tipo Scope 2 e Scope 3).

Le emissioni di tipo Scope 1, dirette, provengono principalmente dai due termovalorizzatori e dalle centrali termoelettriche del Gruppo. Di questi impianti, tre (il termovalorizzatore di Terni e le Centrali Montemartini e Tor di Valle), sono soggetti all'Emission Trading Scheme (ETS). Le quote assegnate nel quadro del PNA (Piano Nazionale di Allocazione), rispetto alle emissioni effettive registrate nel triennio 2018-2020, sono riportate in tabella n. 69.

TABELLA N. 69 – QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2018-2020)

impianto	2018		2019		2020	
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle (*)	5.805	42.281	4.775	46.993	3.782	46.097 (**)
Montemartini	0	607	0	1.513	0	1.546
Termovalorizzatore di Terni	0	114.328	0	99.281	0	116.708 (**)

(*) Nel 2020, come per gli anni precedenti, il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (3.782 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento. I dati 2019 delle emissioni effettive sono stati rettificati con i dati certificati.

(**) Emissioni stimate, in attesa di certificazione da parte dell'ente preposto.

Le emissioni di tipo Scope 1 includono, inoltre, quelle derivanti da alcuni processi afferenti agli impianti dell'area Ambiente (compostaggio e trattamento e smaltimento rifiuti liquidi), dall'essiccazione presso i depuratori, dagli autoveicoli dell'autoparco (con rife-

rimento ai veicoli a benzina e diesel), dalle perdite di esafluoruro di zolfo (SF₆) che possono verificarsi presso gli impianti di Areti, dai processi di combustione per il riscaldamento delle sedi e degli uffici e dalle perdite di gas freon dai condizionatori.

¹³⁵ Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

¹³⁶ Si veda per approfondimenti www.ghgprotocol.org.

Il dato della CO₂ emessa dagli impianti di termovalorizzazione nel 2020 **ha subito un incremento** (si veda la tabella n. 70); ciò è dipeso, principalmente, dalla **diminuzione della frazione biodegradabile** del rifiuto per entrambi gli impianti di San Vittore del Lazio e Terni (dal 51% e 47% del 2019 a circa il 42% per entrambi gli impianti). Le emissioni di gas a effetto serra di tipo *Scope 2* derivanti dai consumi di energia elettrica nel 2020 hanno subito una flessione, riconducibile alla **riduzione dell'incidenza delle perdite di rete**, pari a circa il 9% (si veda la tabella n. 70). Per tutti i dettagli sulle azioni di efficientamento energetico e conseguenti riduzioni delle emissioni di CO₂ si rimanda al paragrafo *Il risparmio energetico*, nel capitolo *L'uso di materiali, energia e acqua*.

Tra le emissioni di **Scope 3** si rendicontano quelle derivanti dalla vendita del gas, dall'acquisto di beni, servizi e lavori, dal pendolarismo dei dipendenti e dai viaggi di lavoro (si veda la tabella n. 70). Nel 2020 **le emissioni da pendolarismo e business travel sono scese molto per via delle restrizioni causate dalla pandemia da Covid-19**, che hanno **limitato gli spostamenti** e hanno comportato **il tempestivo passaggio alla modalità di lavoro agile per la maggior parte dei dipendenti**.

Le emissioni di **Scope 3** relative all'acquisto di beni, servizi e lavori sono calcolate utilizzando i dati del monitoraggio sul consumo energetico che interviene al di fuori del Gruppo, richiesti ad un **panel rappresentativo dei fornitori** tramite la compilazione di un questionario (si veda il paragrafo *I consumi energetici fuori del Gruppo*); oltre ai dati energetici (principalmente consumi di combustibili, di energia elettrica e di carburanti), concorrono alle emissioni di questa categoria di *Scope 3* anche le emissioni di gas refrigeranti nelle sedi dei fornitori.

INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Le **emissioni di anidride carbonica di tipo Scope 2, derivanti dalle perdite sulla rete** di distribuzione di energia elettrica, **rispetto al totale di energia elettrica distribuita** è uno degli indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra monitorati. L'indice **migliora ulteriormente**, passando da 0,0112 t/MWh del 2019 a **0,0095 t/MWh** del 2020, in linea con **la decrescita continua delle perdite** relative sulla rete (perdite tecniche/energia elettrica distribuita) (si veda tabella n. 70).

TABELLA N. 70 – INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO₂, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2018-2020)

EMISSIONI DI CO₂

EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1

DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA

	u. m.	2018	2019	2020
emissioni di CO ₂ dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione ^(*)	t	42.888	48.506	47.643
emissioni di CO ₂ dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente ^(*)	t	307.395	280.504	336.133

DA IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI, DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, RISCALDAMENTO, AUTOPARCO

emissioni di CO ₂ da impianti di gestione rifiuti ^(**)	t	1.396	1.484	1.567
emissioni di CO ₂ da essiccatori impianti idrici ^(***)	t	4.300	5.972	6.371
emissioni di CO ₂ da riscaldamento ^(****)	t	848	914	850
emissioni di CO ₂ da autoparco	t	10.416	9.309	9.449
emissioni di CO ₂ da impianti di Areti (da SF ₆) ^(*****)	t	11.233	9.682	8.695
emissioni di CO ₂ sostanze refrigeranti (HCFC) ^(*****)	t	46	0	1
TOTALE EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1 ^(*****)	t	378.522	356.371	410.709

EMISSIONI DI TIPO SCOPE 2

emissioni di <i>Scope 2 location based</i> (market based) ^(*****)	t	359.752 (234.180)	375.494 (257.594)	353.207 (255.066)
<i>di cui emissioni di CO₂ da perdite di rete</i>	t	120.450	118.824	91.746

EMISSIONI DI TIPO SCOPE 3

emissioni di CO ₂ derivanti dall'acquisto di beni/servizi e lavori ^(*****)	t	22.805	22.303	11.642
emissioni di CO ₂ da pendolarismo	t	4.088	7.060	1.937
emissioni di CO ₂ da business travel	t	160	288	46
emissioni di CO ₂ da volumi venduti di gas	t	252.987	275.580	326.250

TABELLA N. 70 – INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO₂, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2018-2020) (segue)

INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

indice di intensità delle emissioni di GHG	u. m.	2018	2019	2020
emissioni di CO ₂ (Scope 1+ Scope 2)/valore aggiunto Gruppo Acea	(t/k€)	679,1	601,1	564,5
emissioni di CO ₂ di Scope 1/produzione lorda (*****)	(g/kWh)	361,7	357,8	418,9
emissioni di CO ₂ di Scope 2 derivanti dalle perdite sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica/GWh distribuiti	(t/MWh)	0,0113	0,0112	0,0095

(*) I dati 2019 della Centrale Tor di Valle e di Terni sono stati rettificati dopo certificazione ETS, mentre i dati 2020 sono stimati, in attesa della certificazione da parte di Ente terzo.

(**) Il dato include le emissioni dei servizi ausiliari degli impianti di termovalorizzazione, non strettamente correlate alla produzione di energia elettrica, di Acque Industriali, le emissioni non biogeniche dalla combustione del biogas prodotto in loco.

(***) I dati 2018 e 2019 sono stati rettificati includendo AdF e allineando i dati alle voci di Bilancio ambientale.

(****) Sono le tonnellate di CO₂ equivalente, corrispondenti alle emissioni di SF₆, un gas isolante presente nelle apparecchiature AT di Areti (1 t di SF₆ equivale a 23.500 t di CO₂, GHG Protocol-5th Assessment Report - AR5).

(*****) Nel 2019 e 2020 i reintegri dei fluidi HCFC negli impianti del Gruppo sono stati talmente esigui da non determinare emissioni di CO₂ significative.

(*****) Considerando tutto il Gruppo, le emissioni di tipo scope 1 totali, per il triennio sono le seguenti: 379.859 t, 357.710 t, 412.035 t.

(*****) Le emissioni indirette (Scope 2) includono tutte le Società in perimetro DNF. I dati 2018 e 2019 sono stati rettificati per l'inclusione di AdF. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO₂/MWh), per il calcolo di tipo *location based*, si è utilizzato il valore 0,336 per il 2020 (0,36 per il biennio precedente), come da documento "Confronti internazionali" di Terna (su dati 2019). Per il calcolo delle emissioni di tipo Scope 2 col metodo *Market Based*, i coefficienti *Residual Mixes* sono rispettivamente per il 2018, 2019 e 2020: 0,476 t/MWh, 0,487, 0,466 (Fonte: documento AIB "European Residual Mixes 2019"). Considerando anche le Società Umbra Acque, Publiacqua e Acque (fuori perimetro DNF), per la sola quota parte di proprietà azionaria di Acea, per il triennio 2018-2020 le emissioni di CO₂ del Gruppo *location based* sono rispettivamente pari a 403.772 t, 419.578 t e 392.575 t; le emissioni *market based* sono pari a 291.041 t, 316.749 t, e 309.117 t.

(*****) Il dato, stimato, si riferisce ai fornitori di beni, servizi e lavori. Il dato 2020 è così suddiviso: 9.713 tonnellate di CO₂ per fornitori di servizi e lavori e 1.928,7 tonnellate di CO₂ per fornitori di beni. La diminuzione rispetto al biennio precedente è riconducibile sia alla diversa composizione del panel di fornitori ricompresi nel calcolo, sia alle restrizioni e arresti produttivi dovute alla pandemia.

(*****) Le emissioni di Scope 1 incluse in questo indice sono quelle derivanti da impianti di produzione di energia elettrica. L'aumento nel 2020 è riconducibile alla termovalorizzazione, per una flessione delle frazioni biodegradabili del rifiuto presso entrambi gli impianti di San Vittore del Lazio e Terni.

NB I fattori di emissione per le emissioni di tipo Scope 1 sono tratti dai parametri standard - dati ISPRA 2019, da DEFRA 2020 e dal GHG Protocol-5th Assessment Report - AR5.

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE

Il capitolo illustra attività e fornisce informazioni e dati delle principali Società del Gruppo al di fuori del perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*): la prima parte riguarda le Società operative nel settore idrico in Umbria e Toscana, consolidate con il metodo del patrimonio netto nel Bilancio civilistico; la seconda parte si riferisce a quelle attive all'estero.

LE ATTIVITÀ IDRICHE IN UMBRIA E TOSCANA

Per l'elaborazione dei bilanci idrici, le Società hanno seguito i criteri indicati dall'ARERA con la delibera 917/17 R/IDR.

UMBRA ACQUE

Umbra Acque SpA è una Società a prevalente capitale pubbli-

co, partecipata al 40% da Acea SpA, che, dal 2003 gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale - Umbria 1, costituita da 38 Comuni di cui 37 della provincia di Perugia e 1 della provincia di Terni, con una popolazione complessiva di circa 492.000 abitanti serviti.

I SISTEMI DI GESTIONE

Umbra Acqua ha implementato un **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS)**, conforme alle norme **UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015 e BS OH-SAS 18001:2007**, e detiene l'**attestazione SOA** per le categorie OG6 (in classe II) e OS22 (in classe III) e la **qualificazione per progettazione e costruzione** (fino alla VIII classifica). Il laboratorio di analisi è accreditato ai sensi della norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

LA QUALITÀ EROGATA: CONSISTENZE, PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE

CONSISTENZA RETE, PRINCIPALI INTERVENTI CONTATORI E CONTROLLI SU ACQUE - RETI IDROPOTABILI (2020)

consistenza rete idropotabile - dati in GIS	6.332 (1.371 km di reti di adduzione, 4.961 km di distribuzione)
tipo di intervento	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	17.080 interventi (12.994 per guasto, 4.086 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	31.279 interventi (5.053 nuova posa, 26.226 sostituzioni) e 23.691 sostituzioni massive in appalto
ampliamento rete	5,7 km di rete ampliata
bonifica rete	41,6 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	5.791 campioni prelevati e 107.257 determinazioni analitiche eseguite

CONSISTENZA RETE, INTERVENTI E CONTROLLI SU ACQUE - RETI FOGNARIE (2020)

consistenza rete fognaria - dati in GIS	1.814 km
tipo di intervento	
interventi per guasto su rete	909 interventi
interventi programmati	102 interventi
ampliamento rete	129 km di rete ampliata
bonifica rete	17,3 km di rete bonificata dopo videoispezione
controllo qualità acque reflue sulle reti fognarie	128 campioni prelevati e 4.234 determinazioni analitiche eseguite

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DATI GENERALI SUL PERSONALE (2019-2020)

(n.)	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
composizione del personale						
dirigenti	4	0	4	4	0	4
quadri	6	2	8	9	1	10
impiegati	70	81	151	72	92	164
operai	211	0	211	211	0	211
totale	291	83	374	296	93	389
tipologia contrattuale						
personale stabile a tempo indeterminato	251	63	314	274	77	351
<i>(di cui) personale in part-time</i>	2	6	8	0	7	7
personale a tempo determinato	29	17	46	18	14	32
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	11	3	14	4	2	6
totale	291	83	374	296	93	389

DATI GENERALI SUL PERSONALE (2019-2020) (segue)

movimentazioni						
personale in ingresso	15	6	21	20	14	34
personale in uscita	21	2	23	15	4	19
tasso di turnover (%)	12,4	9,6	11,8	11,8	19,4	13,6
tasso di ingresso (%)	5,2	7,2	5,6	6,8	15,1	8,7
tasso di uscita (%)	7,2	2,4	6,1	5,1	4,3	4,9

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2019-2020)^(*)

	2019	2020
infortuni (n.)	9	5
giorni totali assenza	554	465
ore lavorate ^(*)	689.112	633.642
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.) ^(*)	13,06	7,89
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.) ^(*)	0,80	0,73

(*) I dati del 2019, a valle di consolidamento, sono stati confermati; i dati 2020 sono stati stimati.

FORMAZIONE (2019-2020)
tipologia corsi, ore erogate e costi

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
alta formazione	2	1	25	8	0	2.340
tecnico-specialistica	72	57	4.011	4.096	46.438	56.779
legale	5	5	71	96	1.396	2.393
manageriale	7	20	202	1.922	4.593	32.525
sicurezza	24	17	4.331	3.419	46.600	30.022
totale	110	100	8.640	9.541	99.027	124.059

dipendenti formati

(n.)	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	282	66	348	296	93	389

ripartizione ore di formazione per qualifica

dirigenti	171	0	171	161	0	161
quadri	234	18	252	369	28	397
impiegati	2.079	2.159	4.238	2.497	2.113	4.610
operai	3.979	0	3.979	4.373	0	4.373

La formazione erogata nell'anno si è tenuta quasi totalmente in **modalità e-learning** ed ha coinvolto il **100% del personale**. Tra i temi maggiormente trattati, si segnala il **Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/01**, con particolare approfondimento degli argomenti collegati a **salute e sicurezza sul lavoro, anticorruzione e trasparenza**.

Ai dipendenti dell'area commerciale sono stati erogati anche corsi sulla **gestione dello stress**, mentre il personale più operativo è stato coinvolto in corsi focalizzati sul funzionamento di **nuovi software gestionali**. Come ogni anno, infine, è proseguita la formazione sulla **sicurezza** in conformità alla normativa vigente.

IL BILANCIO AMBIENTALE
I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI

	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
BILANCIO IDRICO ^(*)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm³	60,06	58,13	58,60	0,8
di cui superficiale	Mm ³	0	0	0	-
di cui da pozzi	Mm ³	46,05	44,30	44,82	1,2
di cui da sorgenti	Mm ³	12,64	11,22	10,61	-5,4
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	1,37	2,61	3,17	21,5
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (c) = (a+b)	Mm³	29,71	30,51	31,38	2,9
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	28,72	29,50	28,73	-2,6
di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	Mm ³	28,72	29,50	28,73	-2,6

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI (segue)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
<i>di cui volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm ³	0	0	0	-
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	0,99	1,01	2,65	162,4
<i>di cui consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm ³	0,85	0,85	1,21	42,4
<i>di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm ³	0,14	0,16	1,44	800,0
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche	Mm ³	30,40	28,13	27,22	-3,2
perdite idriche percentuali	%	50,6	48,4	46,4	-4,0
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm³	61,3	56,5	56,8	0,5%
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	136.881	135.500	107.257	-20,8
<i>di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali</i>	n.	7.500	6.500	7.209	10,9
n. determinazioni analitiche acque reflue (**)	n.	39.693	38.481	35.610	-7,5

(*) I dati del 2019, a valle di consolidamento, sono stati confermati; i dati 2020 sono stimati.

(**) Il dato comprende le analisi effettuate presso i depuratori e gli scarichi industriali.

LE RISORSE UTILIZZATE	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	60,0	60,0	91,7	58,2
clorito di sodio	t	200,0	200,0	213,6	6,8
acido cloridrico	t	200,0	200,0	206,5	3,3
policrocuro di alluminio	t	12,0	12,0	11,5	-4,2
acido fosforico (al 10%)	t	9,0	9,0	0	-100
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	90,9	90,9	123,4	35,8
cloruro ferrico (al 40%)	t	28,0	28,0	61,5	119,6
olio minerale e grasso	t	1,40	1,40	0	-100
ALTRI CONSUMI					
acqua potabile (*)	m³	28.889	28.889	20.222	-30,0
<i>acqua potabile consumata per usi idrici civili (uffici, docce esterne, ecc.)</i>	m ³	2.282	2.282	1.597	-30,0
<i>acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)</i>	m ³	26.607	26.607	18.625	-30,0

(*) I dati sono stimati e riportati con riduzione del 30% rispetto agli anni precedenti, in relazione alla chiusura degli uffici e alla diversa organizzazione del lavoro a seguito dell'emergenza sanitaria.

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
COMBUSTIBILI					
combustibili per autotrazione					
diesel	l	436.371	422.430	410.000	-2,9
benzina	l	8.645	7.497	7.000	-6,6
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	71,46	72,82	69,13	-5,1
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>	GWh	71,08	72,45	68,78	-5,1
<i>energia elettrica uffici</i>	GWh	0,38	0,37	0,35	-5,4
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	21,02	22,56	22,78	1,0
<i>energia elettrica per depurazione</i>	GWh	16,29	17,70	17,86	0,9
<i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>	GWh	4,62	4,74	4,81	1,5
<i>energia elettrica uffici</i>	GWh	0,11	0,11	0,12	9,1

Nel 2020 sono state completate le manutenzioni straordinarie su tre impianti del S.I.I. con l'adozione di **tecnologie più efficienti**

che hanno portato ad un risparmio energetico stimato in circa 75 MWh.

EFFICIENZA ENERGETICA (2018-2020)

azione	risparmio energetico ottenuto (kWh)		
	2018	2019	2020
manutenzione straordinaria impianti	-	-	75.000

GLI SCARTI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione (*)	t	13.185	16.436	14.941	-9,1
sabbia e grigliati di depurazione	t	841	1.332	1.057	-20,6
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi (**)	t	6,0	7,2	20,18	180,3
rifiuti non pericolosi (**)	t	6.693	5.931	4.940	16,7

(*) Il dato comprende i fanghi liquidi trasportati su altri impianti per il processo di disidratazione, per un valore pari a 4.913 t nel 2018, 5.269 t nel 2019 e 4.940 t nel 2020.

(**) L'incremento nel 2020 è dovuto allo smaltimento eccezionale di autoveicoli e mezzi aziendali.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2018-2020)

(t/anno)	2018	2019	2020
COD _{in}	33.394,8	18.481,6	17.135,4
COD _{out}	2.777,0	2.365,5	2.288,4

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI (2018-2020)

parametro	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019	media dei valori (mg/l) 2020
BOD ₅	21,6	20,1	18,6
COD	45,3	41,9	40,3
SST	24,6	25,5	30,8
NH ₄ ⁺	8,0	6,5	5,0
fosforo	2,0	2,0	2,0

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI (2018-2020)

parametro	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019	media dei valori (%) 2020
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	91,7	87,2	87,0
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	90,3	89,1	89,4
$100 \times (\text{NH}_{4\text{in}}^{+} - \text{NH}_{4\text{out}}^{+}) / \text{NH}_{4\text{in}}^{+}$	80,7	83,5	86,4
$100 \times (\text{PO}_{4\text{in}}^{-3} - \text{PO}_{4\text{out}}^{-3}) / \text{PO}_{4\text{in}}^{-3}$	31,4	n.d.	n.d.

PUBLIACQUA

Publiacqua SpA è una Società mista a maggioranza pubblica, partecipata da Acea tramite Acque Blu Fiorentine SpA che, dal 2002, gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale n.3 – Medio Valdarno, che include città di grande valore ambientale e artistico come Firenze, Prato, Pistoia, con oltre 1,2 milioni di abitanti serviti.

I SISTEMI DI GESTIONE

Publiacqua ha il **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS)**, conforme alle norme **UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007**, per le principali attività operative. Nel 2020 la Società ha sostenuto, con esito positivo, la verifica per il rinnovo della ISO 14000 e della BS OHSAS 18001, propedeutico al passaggio alla ISO 45001. Il Laboratorio di analisi è accreditato secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

LA QUALITÀ EROGATA: CONSISTENZE, PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE

CONSISTENZA RETE, PRINCIPALI INTERVENTI, CONTATORI E CONTROLLI SU ACQUE – RETI IDROPOTABILI (2020)

consistenza rete idropotabile – dati in GIS	6.812 (1.391 km di reti di adduzione, 5.421 km di distribuzione)
TIPO DI INTERVENTO	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	4.307 interventi (3.493 per guasto, 868 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	8.842 interventi (2.597 nuova posa, 4.307 sostituzioni) e 73.883 sostituzioni massive in appalto
ampliamento rete	6,9 km di rete ampliata
bonifica rete	51,1 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	10.817 campioni prelevati e 288.298 determinazioni analitiche eseguite
CONSISTENZA RETE, INTERVENTI E CONTROLLI SU ACQUE – RETI FOGNARIE (2020)	
consistenza rete fognaria – dati in GIS	3.711 km
tipo di intervento	
interventi per guasto su rete	4.876 interventi
interventi programmati	2.040 interventi
ampliamento rete	18,3 km di rete ampliata
bonifica rete	8,5 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue sulle reti fognarie	2.816 campioni prelevati e 38.293 determinazioni analitiche eseguite

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DATI GENERALI SUL PERSONALE (2019-2020)

(n.)	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE						
dirigenti	3	1	4	3	1	4
quadri	11	8	19	14	8	22
impiegati	176	133	309	187	143	330
operai	254	6	260	256	6	262
totale	444	148	592	460	158	618
TIPOLOGIA CONTRATTUALE						
personale stabile a tempo indeterminato	425	148	573	425	153	578
<i>(di cui) personale in part-time</i>	3	11	14	3	9	12
personale a tempo determinato	7	0	7	11	5	16
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	12	0	12	24	0	24
totale	444	148	592	460	158	618
MOVIMENTAZIONI						
personale in ingresso	37	9	46	37	14	51
personale in uscita	22	3	25	21	4	25
tasso di turnover (%)	13,3	8,1	12,0	12,6	11,4	12,3
tasso di ingresso (%)	8,3	6,1	7,8	8,0	8,9	8,3
tasso di uscita (%)	5,0	2,0	4,2	4,6	2,5	4,0

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2019-2020)^(*)

	2019	2020
infortuni (n.) ^(**)	25	16
giorni totali assenza ^(***)	593	238
ore lavorate ^(****)	957.478	1.015.197
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	26,11	15,76
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,62	0,23

(*) I dati del 2019 sono rettificati, a valle di consuntivazione; i dati del 2020 sono stati stimati.

(**) Si considerano gli infortuni con durata maggiore di un giorno.

(***) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni degli anni precedenti.

(****) È la somma delle ore ordinarie e le straordinarie.

FORMAZIONE (2019-2020) (*)
tipologia corsi, ore erogate e costi

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
alta formazione (**)	4	5	372	78	5.428	5.782
informatica	1	3	26	37	1.357	3.469
tecnico-specialistica	46	43	8.244	3.061	64.243	49.726
manageriale	17	8	1.431	1.281	23.069	9.251
amministrativo-gestionale	36	41	1.203	1.198	48.853	47.413
sicurezza	53	43	5.177	2.679	71.922	49.726
totale	157	143	16.453	8.334	213.053	165.368

dipendenti formati						
(n.)	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	436	152	588	362	137	499

ripartizione ore di formazione per qualifica						
dirigenti	131	5	136	67	36	103
quadri	504	187	691	248	158	406
impiegati	3.914	1.742	5.656	1.734	1.610	3.343
operai	9.938	32	9.970	4.460	21	4.481

(*) I dati del 2019 sono stati rettificati, a valle di consuntivazione.

(**) I corsi di alta formazione erogati ai dipendenti sono gestiti da Acea SpA che ne supporta i costi.

IL BILANCIO AMBIENTALE

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2018	2019 (*)	2020	Δ% 2020/2019
BILANCIO IDRICO					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm³	163,6	157,7	148,7	-5,7
di cui superficiale	Mm ³	105,2	101,2	95,4	-5,7
di cui da pozzi	Mm ³	46,5	44,4	41,9	-5,6
di cui da sorgenti	Mm ³	11,4	11,4	10,7	-6,1
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	0,5	0,7	0,7	-
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm³	87,6	88,2	84,5	-4,2
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	79,3	79,6	76,6	-3,8
di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	Mm ³	79,3	79,6	76,6	-3,8
di cui volume consumato dalle utenze e non misurato	Mm ³	0	0	0	-
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	0,4	0,4	0,4	-
di cui consumi autorizzati non fatturati misurati	Mm ³	0	0	0	-
di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati	Mm ³	0,4	0,4	0,4	-
acqua potabile esportata (subdistributori) (c)	Mm³	0,6	0,6	0,7	16,7
perdite di processo misurate (d)	Mm³	7,3	7,6	6,8	-10,5
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (**)	Mm ³	75,9	69,5	64,2	-7,6
perdite idriche percentuali	%	46,4	44,1	43,2	-2,0
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm³	112,9	105,1	97,4	-7,3
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	249.948	261.251	288.298	10,4
di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali (***)	n.	23.309	24.497	26.665	8,9
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	35.668	40.127	38.293	-4,6

(*) I dati del 2019 sono stati rettificati, a valle di consuntivazione.

(**) Il valore delle perdite idriche coincide con il "volume perso complessivamente (WLtot)" e comprende le perdite di trattamento non misurate, le perdite in adduzione e le perdite idriche totali in distribuzione.

(***) Si tratta di analisi su acque superficiali grezze (non trattate).

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	1.354	1.384	1.117	-19,3
clorito di sodio	t	276	351	347	-1,1
acido cloridrico	t	312	378	403	6,6
flocculante	t	4.611	5.818	5.055	-13,1
purate	t	407	353	349	-1,1
acido solforico	t	682	565	523	-7,4
ossigeno	t	70	37	90	143,2
acido acetico	t	104	126	113	-10,3
anidride carbonica escluso fontanelli	t	682	804	634	-21,1
cloruro ferroso	t	37	30	45	50,0
acido fosforico	t	18	16	13	-18,8
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	288	378	289	-23,5
ipoclorito di sodio	t	30	70	61	-12,9
acido peracetico, soda caustica, poliammina/antischiama	t	11	15	13	-13,3
policloruro di alluminio (PAC)	t	4.080	4.354	4.382	0,6
calce	t	387	530	527	-0,6
acido acetico 80%	t	214	524	712	35,9
ALTRI CONSUMI					
acqua potabile (*)	m ³	n.d.	n.d.	182.775	-

(*) Il dato 2020 è stato stimato.

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
COMBUSTIBILI					
combustibili di processo – acque reflue					
metano	Sm ³	60.307	64.541 (*)	84.214	30,5
biogas prodotto	m ³	661.663	668.720	609.120	-8,9
combustibili per riscaldamento					
metano	Sm ³	30.710	51.059	60.429	18,4
gasolio	l	4.000	4.600	4.500	-2,2
gpl	l	2.800	1.960	0	-100
combustibili per autotrazione					
diesel	l	365.047	353.462	349.724	-1,1
benzina	l	23.817	16.404	26.913	64,1
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	78,2	76,9	72,6	-5,6
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	76,8	75,4	71,1	-5,7
energia elettrica uffici	GWh	1,4	1,5	1,5	-
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	37,4	36,4	34,6	-4,7
energia elettrica per depurazione	GWh	32,7	32,5	30,5	-6,2
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	4,6	3,8	4,0	5,3
energia elettrica uffici	GWh	0,1	0,1	0,1	-

(*) Il dato è stato rettificato, a valle di consuntivazione, rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

Nel 2020 le principali riduzioni di energia sono collegate agli interventi sulle reti idriche finalizzati alla riduzione delle perdite idriche.

EFFICIENZA ENERGETICA (2018-2020)

azione	risparmio energetico ottenuto (kWh)		
	2018	2019	2020
impianto potabilizzazione Anconella – valvola ritegno spinta	130.000	-	-
impianto di potabilizzazione San Giovanni V. – rifacimento tubazione mandata pompe spinta	30.000	-	-
efficientamento reti	300.000	1.350.000	3.170.000
centrale Osmannoro – nuovo soffiante processo	-	60.000	-
sede Villamagna 90 – relamping led		6.100	10.700

GLI SCARTI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	29.340	30.145	28.760	-4,6
sabbia e grigliati di depurazione	t	793	1.274 ^(*)	1.328	4,2
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	42	54,4 ^(*)	32,6	-40,1
rifiuti non pericolosi	t	11.136	8.356	12.054	44,3

(*) Il dato è stato rettificato, a valle di consuntivazione, rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA – DEPURATORE SAN COLOMBANO (2018-2020)

(t/anno)	2018	2019	2020
COD _{in}	17.031	17.463	14.536
COD _{out}	2.011	1.403	1.321

PARAMETRI IN USCITA – DEPURATORE SAN COLOMBANO (2018-2020)^(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019	media dei valori (mg/l) 2020
BOD ₅	2,4	1,5	2,2
COD	16,8	12,8	13,8
SST	8,4	4,1	4,8
NH ₄ ⁺	0,8	0,6	0,5
fosforo	0,8	0,8	0,8

(*) Si fa presente che il depuratore di San Colombano (con capacità di 600.000 abitanti equivalenti) tratta circa la metà del refluo globale di Publiacqua.

PARAMETRI IN USCITA DEI PRINCIPALI DEPURATORI (2018-2020)^(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019	media dei valori (mg/l) 2020
BOD ₅	3,0	2,6	2,2
COD	21,0	18,2	14,3
SST	11,0	6,3	4,9
NH ₄ ⁺	2,5	2,9	0,7
fosforo	1,6	1,6	0,9

(*) I dati includono 38 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Publiacqua.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI (2018-2020)

parametro	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019	media dei valori (%) 2020
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	86,1	91,2	89,4
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	88,4	94,8	95,1
$100 \times (\text{NH}_{4\text{in}}^{+} - \text{NH}_{4\text{out}}^{+}) / \text{NH}_{4\text{in}}^{+}$	96,1	98,0	97,9
$100 \times (\text{PO}_{4\text{in}}^{-3} - \text{PO}_{4\text{out}}^{-3}) / \text{PO}_{4\text{in}}^{-3}$	68,3	74,8	74,0

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI 38 DEPURATORI (2018-2020)^(*)

parametro	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019	media dei valori (%) 2020
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	93,3	92,0	90,9
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	91,8	95,6	96,1
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	91,9	96,7	97,4
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	60,6	72,0	73,3

(*) I dati includono 38 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Publiacqua.

ACQUE

Acque SpA gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale 2 Basso Valdarno, sulla base della convenzione di affidamento rilasciata dalla Autorità Idrica Toscana (AIT), costituita da 53 Comuni delle province di Pisa, Lucca, Firenze, Pistoia e Siena, con una popolazione complessiva di circa 739.000 abitanti serviti.

I SISTEMI DI GESTIONE

Acque ha implementato un **Sistema di Gestione Integrato** certificato secondo lo schema **qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale, sicurezza stradale e prevenzione della corruzione**. A questo si affiancano l'accreditamento dei laboratori di prova, secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**, e la **Registrazione EMAS IV** dell'impianto di depurazione di Pagnana a Empoli (Firenze).

LA QUALITÀ EROGATA: CONSISTENZE, PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE

CONSISTENZA RETE, PRINCIPALI INTERVENTI, CONTATORI E CONTROLLI SU ACQUE - RETI IDROPOTABILI (2020)

consistenza rete idropotabile - dati in GIS	6.004 (815 km di reti di adduzione, 5.186 km di distribuzione)
tipo di intervento	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	21.617 interventi (20.892 per guasto, 725 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	69.715 interventi (5.503 nuova posa, 64.212 sostituzioni) e 61.620 sostituzioni massive in appalto
ampliamento rete	0,5 km di rete ampliata
bonifica rete	63 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	11.721 campioni prelevati e 357.585 determinazioni analitiche eseguite

CONSISTENZA RETE, INTERVENTI E CONTROLLI SU ACQUE - RETI FOGNARIE (2020)

consistenza rete fognaria - dati in GIS	3.083 km
tipo di intervento	
interventi per guasto su rete	4.729 interventi
interventi programmati	2.367 interventi
ampliamento rete	0,8 km di rete ampliata
bonifica rete	4,8 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue sulle reti fognarie	8.132 campioni prelevati e 122.766 determinazioni analitiche eseguite

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DATI GENERALI SUL PERSONALE (2019-2020)

(n.)	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
composizione del personale						
dirigenti	3	2	5	2	2	4
quadri	6	4	10	6	4	10
impiegati	93	153	246	96	158	254
operai	150	0	150	149	0	149
totale	252	159	411	253	164	417
tipologia contrattuale						
personale stabile a tempo indeterminato	240	157	397	247	161	408
(di cui) personale in part-time	3	30	33	2	29	31
personale a tempo determinato	12	2	14	6	3	9
totale	252	159	411	253	164	417

DATI GENERALI SUL PERSONALE (2019-2020) (segue)

movimentazioni						
personale in ingresso	20	10	30	10	5	15
personale in uscita	14	8	22	9	0	9
tasso di turnover (%)	13,5	11,3	12,7	7,5	3,0	5,8
tasso di ingresso (%)	7,9	6,3	7,3	4,0	3,0	3,6
tasso di uscita (%)	5,6	5,0	5,4	3,6	-	2,2

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2019-2020)

	2019	2020
infortuni (n.)	5	3
giorni totali assenza	108	62
ore lavorate ^(*)	670.717	667.740
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.) ^(**)	7,45	4,49
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.) ^(**)	0,16	0,09

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni degli anni precedenti.

(**) Il dato 2019 è stato rettificato, a valle di consuntivazione, rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

FORMAZIONE (2019-2020)^(*)
tipologia corsi, ore erogate e costi

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2019	2020	2019	2020	2019 ^(**)	2020
informatica	7	4	265	282	n.d.	4.302
inserimento neo-assunti	1	0	88	0	n.d.	0
tecnico-specialistica	43	29	1.855	674	n.d.	11.115
manageriale	1	2	180	80	n.d.	2.020
sicurezza	32	26	2.477	1.610	n.d.	17.670
ambiente	3	1	351	48	n.d.	0
trasversale	12	9	1.086	851	n.d.	12.661
formazione ex D. Lgs. 231/01	2	2	298	228	n.d.	3.488
formazione e-learning	1	1	100	27	n.d.	404
totale	102	74	6.700	3.800	42.085	51.660

dipendenti formati ^(*)**

(n.)	2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	259	170	429	227	135	362

ripartizione ore di formazione per qualifica

dirigenti	75	23	98	18	10	28
quadri	288	61	349	105	81	186
impiegati	1.786	2.649	4.435	879	1.540	2.419
operai	1.818	0	1.818	1.167	0	1.167

(*) I dati del 2019 sono stati rivisti includendo anche i corsi e le ore erogati dalla Capogruppo.

(**) Nel 2019 non erano disponibili i dati sui costi, suddivisi per tipologia di formazione.

(***) I dati sono superiori alle consistenze dell'organico poiché includono dipendenti di altre Società distaccati e lavoratori che hanno prestato servizio solo alcuni mesi dell'anno.

La **formazione**, svolta prevalentemente da remoto a causa dell'emergenza epidemiologica perdurante, ha interessato tutto il personale della Società, con l'erogazione di **3.832 ore totali**. La formazione in materia di **sicurezza sul lavoro** resta al primo posto per ore di formazione erogate.

IL BILANCIO AMBIENTALE

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI ^(*)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
BILANCIO IDRICO					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm³	78,44	76,93	74,64	-3,0
di cui superficiale	Mm ³	2,99	3,24	3,49	7,7
di cui da pozzi	Mm ³	60,03	59,84	56,84	-5,0
di cui da sorgenti	Mm ³	7,21	5,86	6,52	11,3
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	8,21	7,99	7,79	-2,5
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm³	45,85	46,45	45,68	-1,7

totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	43,97	43,97	43,15	-1,9
<i>di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	<i>Mm³</i>	<i>43,97</i>	<i>43,97</i>	<i>43,15</i>	<i>-1,9</i>
<i>di cui volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	<i>Mm³</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	0,22	0,22	0,30	31,8
<i>di cui consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,07</i>	<i>0,07</i>	<i>0,08</i>	<i>14,3</i>
<i>di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,15</i>	<i>0,15</i>	<i>0,22</i>	<i>45,3</i>
acqua potabile esportata verso altri sistemi (c)	Mm³	0,86	1,04	1,01	-2,9
perdite di processo misurate (d)	Mm³	0,80	1,22	1,22	-

VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR

perdite idriche	Mm ³	32,59	30,48	28,96	-5,0
perdite idriche percentuali	%	41,5	39,6	38,8	-2,1

ACQUE REFLUE TRATTATE

acqua trattata nei principali depuratori	Mm³	47,3	46,7	46,42	-0,7
---	-----------------------	-------------	-------------	--------------	-------------

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE

n. determinazioni analitiche acqua potabile (incluse determinazioni analitiche acque superficiali)	n.	285.174	329.752	357.585	8,4
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	116.636	128.459	122.766	-4,4

(*) I dati del 2019 sono stati rettificati a seguito di un consolidamento e differiscono da quanto pubblicato precedentemente. I dati del 2020 sono stimati.

LE RISORSE UTILIZZATE

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE

	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
materiali					
reagenti di laboratorio (sezione chimica e sezione microbiologica)	t	2,51	2,03	2,31	13,8
ipoclorito di sodio	t	187,92	208,82	180,13	-13,7
acido cloridrico	t	383,53	351,09	477,99	36,1
permanganato di potassio	t	2,12	2,75	4,17	51,8
policloruro di alluminio	t	30,60	181,73	208,59	14,8
DREWO 8155 PG polvere	t	1,20	5,00	0	-
DREFLO 908 PG polvere	t	0,12	3,98	0	-
sale in sacchi	t	0	7,20	1,00	-86,1
clorito di sodio	t	384,68	354,34	366,69	3,5
soda caustica	t	0	0,55	2,37	331,8
acido citrico	t	0,45	1,23	2,55	107,3
alifons L	t	0,10	0	0,13	-
policlorosolfato alluminio	t	154,83	11,55	0	-

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	137,93	169,08	233,87	38,3
policloruro di alluminio	t	15,70	12,00	19,50	62,5
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	471,76	496,03	527,69	6,4
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	64,90	11,55	29,20	152,8
acido peracetico per disinfezione	t	4,00	0	0	-
acido acetico	t	0	0,10	0	-100
acido solforico	t	0	1,25	0,99	-20,8
cloruro ferroso	t	5,37	0	0	-
soda caustica (sodio idrossido) – Solvay	t	0,38	1,15	2,02	75,7
biotek base L – riattivante biologico	t	0	0,04	0,04	-
Biotek clar – riattivante biologico	t	0,25	0,25	0,25	-
desmell Bio L – trattamento emissioni odorigene	t	0,10	0,08	0	-100
nutrienti	t	514,85	545,50	1.122,15	105,7
altro	t	0,01	0	0	-

ALTRI CONSUMI					
acqua potabile (*)	m ³	225.342	257.132	237.751	-7,5
acqua potabile consumata per usi idrici civili (uffici, docce esterne, ecc.)	m ³	72.423	79.018	59.637	-24,5
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	m ³	152.919	178.114	178.114	-

(*) I dati 2018 e 2019 sono stati rettificati a seguito di un consolidamento e differiscono da quanto pubblicato precedentemente. I dati 2020 sono stimati.

La Società nel 2020 ha riutilizzato circa **430.000 m³ di acqua recuperata** per il lavaggio dei teli delle apparecchiature di disidratazione fanghi (nastropresse) e per il controlavaggio dei filtri della centrale idrica del Pollino a Porcari (Lucca).

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
COMBUSTIBILI					
combustibili di processo – potabile/non potabile					
gasolio	l	1.200	1.300	1.500	15,4
combustibili di processo – acque reflue					
gasolio	l	0	1.100	0	-100
combustibili per riscaldamento					
metano	Sm ³	56.357	56.244	50.743	-9,8
gpl	l	16.803	17.781	15.419	-13,3
combustibili per autotrazione					
diesel	l	176.154	202.128	228.802	13,2
benzina	l	17.730	33.962	15.373	-54,7
metano	kg	81.450	52.084	23.884	-54,1
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	53,36	53,80	51,09	-5,0
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	52,81	53,34	50,72	-4,9
energia elettrica uffici	GWh	0,55	0,46	0,37	-19,6
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	33,41	32,83	32,29	-1,7
energia elettrica per depurazione	GWh	26,00	25,70	24,66	-4,0
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	7,07	6,85	7,40	8,0
energia elettrica uffici	GWh	0,34	0,28	0,23	-21,4

Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico che hanno portato ai risparmi energetici riportati nella tabella seguente.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUE (2018-2020)

azione	risparmio energetico ottenuto (kWh)		
	2018	2019	2020
modifiche logiche di funzionamento – depuratore Le Lame, Poggibonsi	97.585	85.429	-
implementazioni e modifica logiche di funzionamento sistema di aerazione – depuratore S. Jacopo	328.184	257.383	355.039

GLI SCARTI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	17.634,77	21.953,18	19.879,80	-9,4
sabbia e grigliati di depurazione	t	3.500,43	1.279,04	1.981,55	54,9
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	31,82	42,93	24,96	-41,9
rifiuti non pericolosi	t	63.179,64	61.408,12	72.919,75	18,7

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2018-2020)

(t/anno)	2018	2019	2020
COD _{in}	21.708	22.017	22.808
COD _{out}	1.521	1.382	1.268

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE (2018-2020)^(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019	media dei valori (mg/l) 2020
BOD ₅	6,2	6,3	5,5
COD	30,6	27,9	25,5
SST	7,4	7,0	5,0
NH ₄ ⁺	5,0	3,5	3,0
fosforo	2,1	2,3	2,0

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE (2018-2020)^(*)

parametro	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019	media dei valori (%) 2020
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	93,5	93,7	95,0
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	97,5	95,7	97,8
$100 \times (\text{NH}_{4\text{in}}^{+} - \text{NH}_{4\text{out}}^{+}) / \text{NH}_{4\text{in}}^{+}$	87,2	90,6	92,7
$100 \times (\text{PO}_{4\text{in}}^{-3} - \text{PO}_{4\text{out}}^{-3}) / \text{PO}_{4\text{in}}^{-3}$	73,0	68,8	73,0

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti.

LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore idrico¹³⁷ per migliorare il servizio, con particolare riferimento agli **aspetti tecnici e gestionali**, anche grazie alla **formazione del personale** e al **trasferimento del know-how** all'imprenditoria locale. In particolare, è presente in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana, mediante Società di scopo create **in partnership con soci locali e internazionali**, e serve complessivamente circa 4,2 milioni di persone.

AGUAS DE SAN PEDRO

Agua de San Pedro (ASP) gestisce il servizio idrico integrato della città di San Pedro Sula, in Honduras, grazie ad un contratto trentennale, e nell'anno ha proseguito il programma di interventi per il **potenziamento, trattamento e miglioramento del servizio idrico e della rete fognaria** della città.

La Società ha un **Sistema di Gestione della Qualità** certificato secondo lo standard **UNI ISO 9001:2015** ed i laboratori sono accreditati secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

AGUAS DE SAN PEDRO (ASP) – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	728.000
cliente	amministrazione municipale
fonte di finanziamento	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
durata del contratto	01.02.2001 – 01.02.2031
scopo del progetto	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
soci	Acea SpA 60,65%, Ireti SpA 39,35%
n. dipendenti	386
volume d'affari (in migliaia di euro)	33.276

In linea con gli anni precedenti, nonostante le difficoltà derivanti dalla pandemia da Covid-19 e dal passaggio di 2 uragani distruttivi nel mese di novembre, la Società ha continuato l'attività di **assistenza tecnica alle comunità rurali** e promosso **iniziative per la protezione dell'ambiente**, all'interno del **programma di conservazione della riserva naturale** di El Merendón, dichiarata zona protetta per la produzione idrica di San Pedro Sula.

Le iniziative includono diverse misure, tra cui:

- il progetto di **riforestazione** "Un millón de Árboles para el Merendón", con la piantumazione di circa 82 mila alberi da frutta e da legname (circa 910 mila piante dall'inizio del progetto);
- la **prevenzione degli incendi**. Su questo fronte la Società, negli anni scorsi, ha contribuito con la costruzione di **torri di vigilanza** ed è attiva con campagne per la tutela del territorio

e il coinvolgimento del team antincendio. Nel 2020, il team è intervenuto nello **spegnimento di 13 incendi** nel Merendón, che hanno interessato 18 ettari di foreste e, grazie alle torri di vigilanza, sono stati intercettati e bloccati 227 principi di incendio nel bacino del Rio Manchagua;

- la **formazione** sulla gestione dei **sistemi idrici e sui principi idraulici di base** ai membri delle "**Juntas de Agua**" di 49 comunità del Merendón e la distribuzione di kit di utensileria;
- l'**assistenza sociale e tecnica** alle comunità rurali del Merendón con l'organizzazione di workshop in 14 comunità (per un totale di 233 residenti coinvolti), al fine di sensibilizzare sull'importanza del mantenimento della qualità della risorsa idrica dal punto di vista igienico-sanitario.

Infine, sono stati organizzati 6 incontri con le comunità locali per sensibilizzarle all'uso razionale dell'acqua.

¹³⁷ Le attività estere hanno un'incidenza contenuta dal punto di vista economico-finanziario, in percentuale di consolidamento, ma, per il loro rilievo sociale, si ritiene opportuno fornirne una breve descrizione.

La **situazione emergenziale** ha rallentato alcune attività, come l'esecuzione di nuove connessioni e altri lavori di manutenzione, ma le squadre operative sono sempre in campo per garantire la continuità del servizio. La Società ha provveduto a **interrompere i distacchi** ai clienti morosi, i pagamenti sono stati estesi senza interessi passivi e per i clienti non provvisti di contatori è proseguita la fatturazione della sola componente amministrativa del valore di poche Lempiras (corrispondenti a pochi centesimi di euro). Dall'inizio dell'emergenza sono state stabilite **misure di biosicurezza e protezione del personale** della Società, aggiornate secondo le linee guida emanate dal governo e dai protocolli OMS, tra queste: l'elaborazione del **Protocollo di biosicurezza**, che ha rivisto modalità di lavoro e utilizzo degli strumenti aziendali per evitare assembramenti e contatti, la **consegna di DPI** per limitare la diffusione del virus e la **formazione** specifica del personale

con messaggi chiari e semplici sulle attenzioni da prestare, a fini protettivi, sul posto di lavoro e in famiglia e sul ruolo dell'acqua durante la pandemia per garantire i processi di igiene. Inoltre, è stato implementato un programma per l'effettuazione dei **test rapidi**, con una periodicità di 14 giorni per la rilevazione e il trattamento tempestivo del Covid-19.

CONSORCIO AGUA AZUL SA

Il Consorzio Agua Azul gestisce il trattamento e l'erogazione di acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima – Perù); a tal fine, ha realizzato un impianto di trattamento delle acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón in grado di soddisfare il fabbisogno idropotabile della **zona nord di Lima**, di cui manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027, anno in cui sarà trasferita allo Stato.

CONSORCIO AGUA AZUL SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Perù (Lima, zona nord – Cono Norte)
abitanti serviti	815.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
durata del contratto	07.04.2000 – 18.06.2027
scopo del progetto	Progetto BOT (Build-Operate-Transfer), per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
soci	Acea SpA (44%), Marubeni Co. (29%), Inversiones Liquidas S.A.C (27%)
n. dipendenti	32
volume d'affari (in migliaia di euro)	12.974

Il Consorzio è dotato di un **Sistema Integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI ISO 9001:2015** e **UNI ISO 14001:2015**, volto ad ottimizzare i processi produttivi e ridurre l'impatto ambientale con azioni di efficientamento energetico e di contenimento dell'utilizzo di materiali.

Nell'anno è proseguito il **programma di formazione sulla sicurezza sul lavoro e di primo soccorso**, che per ragioni legate al Covid-19 non è stato svolto all'esterno. La formazione continua sul tema ha egualmente consentito di **mantenere il risultato di zero incidenti sul lavoro** nel 2020.

Per contenere la diffusione del coronavirus, la Società ha stabilito misure di biosicurezza e protezione del personale, limitando le presenze in ufficio e modificando i turni e gli orari delle squadre operative, oltre a promuovere **test antigenici rapidi** e **test molecolari** per il personale. Sfortunatamente, e sempre a causa della pandemia che ha colpito duramente il Paese, la Società ha dovuto interrompere attività consolidate con **impatto positivo sul territorio**, quali i corsi organizzati

con l'Asociación de Productores Ecológicos della valle Chillón, **sull'impiego di fertilizzanti, il trattamento delle colture e il mantenimento della certificazione biologica delle produzioni agricole**, i corsi formativi presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università Nazionale del Perù e i tirocini dei laureandi.

In occasione delle festività natalizie è stato possibile recapitare **ai bambini delle scuole locali e ai figli dei dipendenti giocattoli e cesti natalizi**.

CONSORCIO SERVICIO SUR

Consorzio Servicio Sur è una società di scopo, guidata da Acea International in partnership con soci peruviani, che gestisce il contratto di manutenzione correttiva della rete idrica e fognaria della **zona sud di Lima** (Perù), per l'azienda idrica peruviana di proprietà pubblica SEDAPAL. Il contratto, iniziato ad agosto 2018, è svolto nell'area di servizio di Surquillo e ha per oggetto tutte le opere di manutenzione straordinaria necessarie per il mantenimento della piena funzionalità del servizio idrico e fognario, delle condizioni igienico-sanitarie e ambientali.

CONSORCIO SERVICIO SUR – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Perù (Lima, zona sud)
abitanti serviti	1.121.886
cliente	Sedapal (servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio
durata del contratto	24.08.2018 – 24.08.2021
scopo del progetto	manutenzione preventiva e correttiva della rete idrica e fognaria della zona sud di Lima
soci	Acea International (50%), Acea Ato 2 (1%), Conhydra (29%), Valjo (14%), India (6%)
n. dipendenti	166
volume d'affari (in migliaia di euro)	5.942

La Società, nell'ottica della **sharing economy**, concede ai dipendenti di utilizzare i **veicoli aziendali** in dotazione anche per il **tragitto casa-lavoro** e di dividerli con altri dipendenti.

In tema di **salute e sicurezza**, al fine di contenere la propagazione del Coronavirus, la Società applica un "**Piano Covid**" che include misure per limitare i contagi tra i dipendenti, quali il telelavoro e l'esecuzione di **test periodici**.

CONSORCIO ACEA

Consorzio Acea, società di scopo guidata da Acea Perù, sul finire del 2020 si è aggiudicata il bando di gara, indetto dal gestore pubblico del servizio di acqua potabile e fognatura di Lima (Perù) SEDAPAL, per la gestione e il controllo di 253 stazioni di pompaggio di acqua potabile a servizio delle aree di Ate, Breña e San Juan de Lurigancho, per un totale di 3 milioni di abitanti serviti.

CONSORCIO ACEA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Perù (Lima, zona centro)
abitanti serviti	3.000.000
cliente	Sedapal (servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio
durata del contratto	5.12.2020 – 5.12.2023
scopo del progetto	gestione e controllo delle stazioni di pompaggio di acqua potabile della zona centro di Lima
soci	Acea Perù S.A.C (99%), Acea Ato2 (1%)
n. dipendenti	920
volume d'affari (in migliaia di euro)	566

ACEA DOMINICANA SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle **zone settentrionali e orientali di Santo Domingo**, nella **Repubblica Dominicana**. Le attività riguardano la gestione del rapporto con i clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'installazione

di nuovi contatori (17.000 installati nel 2020), manutenzione parco contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci.

La Società ha implementato un **Sistema di Gestione della Qualità**, certificato secondo la norma **UNI ISO 9001:2015**, che ricomprende tutte le attività svolte.

ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
abitanti serviti	1.500.000
clienti	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) e Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica (CORAABO)
durata del contratto	01.10.2003 – 30.09.2023
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA (100%)
n. dipendenti	147
volume d'affari (in migliaia di euro)	3.468

A causa della pandemia da Covid-19 sono state interrotte le campagne educative rivolte a studenti di istituti scolastici della capitale, svolte negli anni passati per sensibilizzare al corretto utilizzo dell'acqua, così come le campagne di riforestazione. La Società ha supportato la **campagne di pulizia e rimozione dei rifiuti nel-**

la municipalità di Boca Chica, fornendo indumenti e strumenti di protezione ai volontari.

In tema di **salute e sicurezza**, al fine di contenere la propagazione del coronavirus, la Società si è attenuta alle disposizioni normative e ha applicato le misure di protezione da contagio per i propri dipendenti.



INDICE DEI CONTENUTI GRI: PRINCIPI DI REPORTING, STANDARD UNIVERSALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI

Il Bilancio di sostenibilità è stato predisposto in accordance **con gli Standard GRI (ed. 2019): opzione Comprehensive**. L'indice dei contenuti GRI (*Content Index*) include gli Standard universali (serie 100) e gli Standard specifici materiali (serie 200, 300, 400).

In particolare, l'indice contiene:

- il riferimento ai **principi di reporting** (GRI 101 – Principi di rendicontazione 2016);
- la definizione dei **56 standard dell'informativa generale** (GRI 102 – Informativa generale 2016) e dei **26 temi ritenuti materiali** tra gli **Standard specifici** (serie GRI 200 – Economico, GRI 300 – Ambientale, GRI 400 – Sociale) e **relativi indicatori**, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è possibile reperirli – o risposte agli indicatori – e la segnalazione di eventuali omissioni o “non applicabilità” di

alcuni indicatori ricompresi in temi materiali. Si precisa che, con riferimento all'esercizio 2020, è stata recepita l'edizione 2018 degli standard specifici materiali “Acqua e scarichi idrici” (GRI 303) e “Salute e sicurezza sul lavoro” (GRI 403), di conseguenza, alcuni indicatori puntuali relativi allo standard GRI 306 “Scarichi idrici e rifiuti” (ed. 2016) sono stati superati, aggiornati e recepiti entro la nuova versione dello standard GRI 303;

- il perimetro di ciascun tema (tra gli Standard specifici materiali), vale a dire la sua significatività entro l'organizzazione (Gruppo o società riconducibili a specifici business) o al di fuori di essa (ad esempio catena di fornitura, collettività).

Infine, la colonna di destra del Content Index indica le principali risposdenze con i temi previsti dal D. Lgs. n. 254/2016.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Standard GRI	definizione degli standard GRI note (risposte o segnalazione di omissioni o non applicabilità) sezioni e pagine di riferimento	Risposdenza al D. Lgs n. 254/2016
STANDARD UNIVERSALI		
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016		
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
GRI 102: Informativa generale 2016	102-1 Nome dell'organizzazione. Acea SpA <i>L'identità aziendale pag. 22.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi. <i>L'identità aziendale pagg. 22, 23 grafico n. 2.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-3 Luogo della sede principale. Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-4 Luogo delle attività (numero di paesi in cui opera l'organizzazione e nome dei paesi nei quali svolge attività significative e/o che sono importanti ai fini dei temi analizzati nel report). <i>L'identità aziendale pag. 22.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-5 Proprietà e forma giuridica. <i>L'identità aziendale pag. 30.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-6 Mercati serviti (includendo localizzazione geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari). <i>L'identità aziendale pagg. 22, 30; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 78, 81 tabella n. 15, 98.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-7 Dimensione dell'organizzazione (includendo n. totale di dipendenti, n. totale di operazioni, ricavi netti - per organizzazioni del settore privato - o entrate nette - per organizzazioni del settore pubblico, capitalizzazione totale suddivisa tra debiti e capitale azionario, quantità di prodotti e servizi forniti). <i>L'identità aziendale pagg. 22 tabella n. 6, 30 tabella n. 7; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 142 tabella n. 38, 163.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori (n. dei dipendenti per contratto di lavoro, per genere e per area geografica, per tipologia di impiego; se parte significativa delle attività viene svolta da lavoratori non dipendenti, specificare natura ed entità del lavoro svolto). <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 139, 141, 142, 145 tabella n. 39.</i>	Art. 3 comma 2 lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	102-9 Catena di fornitura. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 133, 134.</i>	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

- 102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura (inclusi: cambiamenti della sede, o cambiamenti relativi alle operazioni, tra cui aperture, chiusure e ampliamenti degli impianti; cambiamenti della struttura del capitale azionario e altre operazioni di formazione, mantenimento e modifiche del capitale; cambiamenti relativi alla sede dei fornitori, alla struttura della catena di fornitura, o ai rapporti con i fornitori, comprese la selezione e la cessazione).**
L'identità aziendale pag. 30; Le relazioni con gli stakeholder pag. 134.
- 102-11 Principio di precauzione.**
L'identità aziendale pagg. 61, 69, 70 tabella n. 12; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 152, 154, 171; Le relazioni con l'ambiente pagg. 191, 194, 206.
- 102-12 Iniziative esterne (elenco delle carte, principi o altre iniziative di tipo economico, sociale e ambientale sviluppati esternamente a cui l'organizzazione aderisce o che supporta).**
L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite pagg. 18-19; L'identità aziendale pagg. 31, 33, 35, 60, 70 tabella n. 12; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 133, 151, 168, 169, 170, 171; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178 s., 183, 192, 194.
- 102-13 Adesione ad associazioni (elenco delle partecipazioni ad associazioni di settore o altre associazioni in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo, partecipa a progetti e comitati, fornisce finanziamenti considerevoli oltre alle quote ordinarie dovute, o che considera come strategiche).**
Le relazioni con gli stakeholder pagg. 125 s., 169; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178 s.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

STRATEGIA

- 102-14 Dichiarazione di un alto dirigente (ad esempio Amministratore delegato, Presidente o una persona in una posizione dirigenziale sull'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e sulla sua strategia per affrontare tale questione).**
Lettera agli stakeholder pagg. 4-5; L'identità aziendale pagg. 22-27, 31-35, 60; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 125, 127, 128, 170, 172; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178, 180.
- 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità.**
L'identità aziendale pagg. 22-27, 30, 31-35, 60 s., 63-64, 65, 66 tabella n. 10, 68 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 166, 167; Le relazioni con l'ambiente pagg. 179 s., 196.

Art. 3 comma 7: La responsabilità di garantire che la relazione sia in (...) conformità compete agli amministratori

Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti; **comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza

ETICA ED INTEGRITÀ

- 102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento.**
L'identità aziendale pagg. 33, 35, 58, 64, 75; Le relazioni con gli stakeholder pag. 131.
- 102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche (descrizione dei sistemi interni ed esterni per richiedere consulenza in materia di comportamento etico e legittimo, e di integrità organizzativa; segnalare criticità relative a comportamenti non etici o illegali, nonché all'integrità organizzativa).**
L'identità aziendale pagg. 58 grafico n. 11, 64 s.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **comma 2, lettera e):** rispetto dei diritti umani, le misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori

GOVERNANCE

- 102-18 Struttura della governance (inclusi comitati del massimo organo di governo, comitati responsabili delle decisioni relative ai temi economici, ambientali e sociali).**
L'identità aziendale pagg. 58 e grafico n. 11, 59 e tabella n. 8.
- 102-19 Delega dell'autorità (processo per delegare l'autorità per i temi economici ambientali e sociali dal massimo organo di governo ai senior manager e ad altri dipendenti).**
 Il Consiglio di Amministrazione conferisce deleghe gestionali all'Amministratore Delegato, il quale, nell'ambito della macrostruttura aziendale deliberata dallo stesso Consiglio, conferisce poteri e deleghe al management, in coerenza con le missioni e responsabilità delle diverse strutture. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega (e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali) avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali (indicare se l'organizzazione ha nominato una o più cariche a livello esecutivo con responsabilità per i temi economici, ambientali e sociali e se i titolari delle cariche riferiscono direttamente al massimo organo di governo).

In Acea sono operative diverse strutture a presidio delle singole tematiche, quali Amministrazione Finanza e Controllo, per i dati economici, numerosi presidi ambientali presso le Società operative, e le strutture preposte a presidio dei principali temi sociali, come Risorse Umane, Acquisti e Logistica, Customer care ecc. Per quanto riguarda la visione d'insieme delle tematiche ESG, in una prospettiva di sostenibilità, nella Capogruppo sono presenti due strutture: la Funzione Investor Relation & Sustainability e l'unità Stakeholder Engagement e Sostenibilità – quest'ultima all'interno della Direzione Affari Legali Societari e Servizi Corporate – entrambe in riporto gerarchico all'Amministratore Delegato, che promuovono, coordinano e sviluppano le tematiche di sostenibilità sia a livello di Holding sia nelle Società partecipate, favorendo una prospettiva integrata di Gruppo.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali (descrivere i processi di consultazione tra gli stakeholder e il massimo organo di governo; se la consultazione è oggetto di delega, descrivere a chi è delegata e come viene fornito il relativo feedback al massimo organo di governo).

Nel corso dell'anno il management è stato invitato a partecipare ad incontri degli Organi di governo, portando il proprio contributo informativo e conoscitivo specifico durante le riunioni.

L'identità aziendale pagg. 33, 58, 60; Le relazioni con gli stakeholder pag. 163.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati (indicando i componenti esecutivi o non esecutivi, indipendenti, il genere, le competenze su temi economici, sociali e ambientali ecc.).

L'identità aziendale pagg. 58 e grafico n. 11, 59 tabella n. 8.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-23 Presidente del massimo organo di governo (indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo, le sue funzioni nel management e le ragioni di questo assetto).

L'identità aziendale pagg. 58, 59 tabella n. 8.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo (includendo se tra i criteri vengono considerate la diversity, l'indipendenza e la competenza su temi economici, ambientali e sociali; specificare se, in questi processi, vengono coinvolti gli stakeholder, inclusi gli azionisti).

Acea assicura, nella composizione degli organi societari, l'equilibrata rappresentanza dei generi, prevista dalla legge n. 120/2011, recepita nel proprio Statuto, così come garantisce la presenza dei Consiglieri indipendenti, disciplinata nello stesso Statuto e dalla normativa vigente. La diversità di genere nell'Organo di governo e nei Comitati costituisce un elemento di rilievo, in relazione sia alla mitigazione del "pensiero unico" sia al diverso modo in cui gli uomini e le donne esercitano la propria leadership.

Nei processi di selezione sono coinvolti gli azionisti che, in ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, sono indirizzati nella scelta dei candidati da proporre nelle liste dall'orientamento formulato dal Consiglio di Amministrazione di Acea, previo parere del Comitato per le Nomine e tenuto conto degli esiti dell'autovalutazione, su dimensione e composizione dell'Organo amministrativo.

L'identità aziendale pag. 58.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-25 Conflitti di interesse (descrivere i processi del massimo organo di governo intesi a garantire che i conflitti di interessi siano evitati e gestiti).

Il rischio di conflitto di interesse in Acea viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione.

L'identità aziendale pagg. 58 s.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-26 Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; L'identità aziendale pagg. 33, 35, 58 s., 69.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo (misure intraprese per accrescere la conoscenza dei temi economici, ambientali e sociali).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; L'identità aziendale pagg. 33, 58 e grafico n. 11, 59.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

- 102-28 Valutazione delle performance del massimo organo di governo (in relazione ai temi economici, ambientali e sociali).**
 Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto. *L'identità aziendale* pagg. 58 e grafico n. 11, 59, 70; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 160. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali (descrivere il ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione di impatti, rischi e opportunità economici, sociali e ambientali, includendo il suo ruolo nell'implementazione di processi di due diligence).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; *L'identità aziendale* pagg. 35, 36-57, 58 ss., 61, 69. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio (descrivere il ruolo del più alto organo di governo nel valutare l'efficacia del processo di valutazione dei rischi sui temi economici, ambientali e sociali).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; *L'identità aziendale* pagg. 36-57, 58 e grafico n. 11, 59 s., 61. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; *L'identità aziendale* pagg. 35, 36-57, 58 e grafico n. 11. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-32 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; *L'identità aziendale* pag. 59. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-33 Comunicazione delle criticità.**
 Il Consiglio di Amministrazione (CdA) riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche, in via principale attraverso il lavoro svolto dal Comitato Controllo e Rischi, cui riporta periodicamente il responsabile della Funzione Internal Audit, che interagisce con il Consiglio di Amministrazione. Le attività svolte e le risultanze dell'attività dell'Organismo di Vigilanza (ai sensi del D. Lgs. n. 231/01), che potrebbero far emergere il rischio di responsabilità in capo alla Società, sono oggetto di flussi informativi verso il CdA. L'Amministratore Delegato, anche nel suo ruolo di Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, fornisce costanti informative al Consiglio sull'andamento della gestione e sull'eventuale esistenza di situazioni potenzialmente critiche. *L'identità aziendale* pagg. 59 s., 64 s., 66 tabella n. 10, 70. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-34 Natura e numero totale delle criticità (inclusi i sistemi utilizzati per affrontare e risolvere le criticità).**
L'identità aziendale pagg. 64 s., 66 tabella n. 10, 70. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-35 Politiche retributive (remunerazione fissa e variabile, premi di ingaggio o pagamenti relativi a incentivi di assunzione, trattamento fine rapporto, clausole di clawback, ecc.; indicare come i criteri di performance nelle politiche retributive sono collegati agli obiettivi del massimo organo di governo e dei senior manager per temi economici, ambientali e sociali).**
 Si segnala che in Acea, per i Vertici, i Dirigenti con responsabilità strategiche e per i ruoli manageriali con maggior impatto sul business del Gruppo, si applica la clausola di clawback – diritto di chiedere la restituzione delle componenti variabili della remunerazione, di breve e medio-lungo periodo, qualora tali componenti siano state versate sulla base di comportamenti di natura dolosa e/o per colpa grave. Non sono previsti accordi che prevedano indennità fisse o clausole volte a salvaguardare i Dirigenti del Gruppo in caso di risoluzione del rapporto di lavoro, rinviandosi, sul tema, agli istituti previsti dal CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità. Il sistema incentivante di lungo periodo LTIP – Long Term Incentive Plan, ad oggi in essere, è legato unicamente ad obiettivi di natura economica-finanziaria. Sono stati già valutati i possibili parametri del nuovo piano, che partirà nel 2021 includendo un obiettivo composito di sostenibilità. Il sistema incentivante di breve periodo annuale (MBO) è legato, oltre che ad obiettivi di natura economica-finanziaria, anche ad obiettivi ambientali e con impatto sulla sostenibilità, anche attraverso un indicatore composito di sostenibilità. *L'identità aziendale* pagg. 58 e grafico n. 11, 60; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 160. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
- 102-36 Processo per determinare la retribuzione (riportando un eventuale coinvolgimento di consulenti esterni e il loro grado di indipendenza dal management).**
 Nel 2020 non sono state coinvolte società di consulenza esterna nei processi di determinazione della retribuzione. *L'identità aziendale* pagg. 58, 60. **Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-37 Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione.

L'identità aziendale pag. 60.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-38 Tasso della retribuzione totale annua (tasso tra la retribuzione totale annua dell'individuo con la retribuzione più alta e i valori mediani della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti - ad esclusione dell'individuo con la retribuzione più alta).

Il rapporto tra la remunerazione della più alta carica e del dipendente mediano per il 2020 è dato dal multiplo retributivo 15,65 che si confronta con un valore mediano di 19,78 delle aziende peers. Si veda anche la *Relazione sulla Remunerazione 2020*, disponibile nel sito web del Gruppo Acea (www.gruppo.aceait).

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

L'identità aziendale pag. 60.

102-39 Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua.

La remunerazione annua lorda media del più alto in carica, parametrata sui dipendenti a tempo pieno, diversi dagli altri apicali, ha visto un trend stabile che ha portato ad un leggero incremento di circa l'1% tra 2019 e 2020.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 11-12; L'identità aziendale pag. 71; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82-89, 91, 93, 99, 102, 104, 105, 112, 116 s., 119, 123, 124, 125, 126 s., 132, 137 ss., 141, 149, 151, 152, 154, 159, 164, 165, 168, 170, 171; Le relazioni con l'ambiente pag. 179.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-41 Accordi di contrattazione collettiva (indicare la percentuale di dipendenti coperti).

Le relazioni con gli stakeholder pag. 149.

Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale

102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 11-12; L'identità aziendale pagg. 31, 71; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82-89, 93, 105, 112, 116 s., 119, 123, 124, 125, 126 s., 132, 137 ss., 141, 149, 151, 152, 154, 157, 159, 164, 165, 168, 170, 171.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder (inclusa la frequenza di coinvolgimento per tipo e gruppo di stakeholder, nonché un'indicazione nel caso in cui i coinvolgimenti sono stati intrapresi appositamente nell'ambito del processo di redazione del report).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 11-12; L'identità aziendale pagg. 31-32, 35, 60, 71; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82-89, 91, 93, 99, 104, 105, 112, 116 s., 119, 123, 124, 125, 126 s., 132, 137 ss., 141, 149, 151, 152, 154, 155, 157, 159, 160, 161 s., 164, 165, 168, 170, 171 s.; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178 s., 192, 194, 203.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

102-44 Temi e criticità chiave sollevati (incluso in che modo l'organizzazione ha risposto, anche attraverso la rendicontazione, e i gruppi di stakeholder).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 11-12; L'identità aziendale pagg. 24-27, 31-32, 35, 63-64, 71; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82-89 e tabelle nn. 16 e 17, 93, 105, 112, 113, 116 s., 119, 125, 127, 132, 137 ss., 141, 149, 150, 151, 152, 154, 159, 166, 168, 170, 171 s.; Le relazioni con l'ambiente pagg. 178, 183, 192, 194.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione

PRATICHE DI RENDICONTAZIONE

102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato (elenco di tutte le entità incluse nel bilancio consolidato indicando se alcune tra queste società non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità).

L'indicatore è riportato nel report ogni volta che il perimetro di riferimento della rendicontazione varia. Tale scostamento è prevalentemente da correlare ai diversi settori di business (e relative società afferenti) rendicontati, in altri casi è da mettere in relazione con la gestione centralizzata di alcuni dati che, in virtù delle attività gestite in service, non copre l'intero perimetro di rendicontazione.

Art. 4 comma 1): la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pag. 15 e tabella n. 2, e nota 12; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 78, 133; Le relazioni con l'ambiente pagg. 187, 191, 194.

102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi (inclusa la spiegazione di come l'organizzazione ha applicato i Principi di rendicontazione - Inclusività degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, materialità e completezza - per definire il contenuto del report).

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 11-12, 14, 15, 17; L'identità aziendale pagg. 24-27, 31-35; Indice dei contenuti GRI pagg. 226 ss.

Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione
Art. 4 comma 1): nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta

102-47 Elenco dei temi materiali.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 11-12, 14 e tabella n. 1; Indice dei contenuti GRI pagg. 226 ss.

Art. 4 comma 1): nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta

GRI 102: Informativa generale 2016

<p>102-48 Revisione delle informazioni (indicare gli effetti di tutte le revisioni dei dati forniti in report precedenti e le motivazioni per tali revisioni, ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione). Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2019 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 15; Le relazioni con gli stakeholder pag. 142; Le relazioni con l'ambiente pagg. 208 e tabella n. 70, 209; Bilancio ambientale pag. 249.</i></p>	<p>Art. 3 comma 3: le informazioni (...) sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti</p>
<p>102-49 Modifiche nella rendicontazione (cambiamenti significativi rispetto a periodi di rendicontazione precedenti nell'elenco dei temi materiali e dei perimetri dei temi). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 14, tabella n. 1, 15, 16 tabella n. 3; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 98, 117, 118 grafico n. 28; Bilancio ambientale pag. 253.</i></p>	<p>Art. 3 comma 3: le informazioni (...) sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti</p>
<p>102-50 Periodo di rendicontazione (ad esempio esercizio solare, anno fiscale). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 10.</i></p>	<p>Art. 2 comma 1: gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione Art. 3 comma 3: le informazioni (...) sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti</p>
<p>102-51 Data del report più recente. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 10.</i></p>	<p>n.a.</p>
<p>102-52 Periodicità della rendicontazione (annuale, biennale, ecc.). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 10.</i></p>	<p>Art. 2 comma 1: gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione</p>
<p>102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 17.</i></p>	<p>n.a.</p>
<p>102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard (utilizzando le seguenti dichiarazioni: "Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standard: opzione Core", oppure "Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standard: opzione Comprehensive"). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 10; Indice dei contenuti GRI pagg. 226 ss.</i></p>	<p>Art. 3 comma 3: standard di rendicontazione utilizzato</p>
<p>102-55 Indice dei contenuti GRI (specificando ogni GRI Standard utilizzato nel report ed elencando tutte le informative incluse, corredate dal numero che le identifica e dall'anno di pubblicazione, e le pagine del report ove è possibile reperirle; è necessario indicare eventuali ragioni di omissione). <i>Indice dei contenuti GRI pagg. 226 ss.</i></p>	<p>Art. 3 comma 3: standard di rendicontazione utilizzato</p>
<p>102-56 Assurance esterna (descrivere politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report; se presente inserire il riferimento all'assurance esterna oppure spiegarne obiettivo e basi; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance; indicare se il più alto organo di governo o senior executives sono coinvolti nel processo volto ad ottenere l'assurance). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; Opinion Letter pagg. 280 ss.</i></p>	<p>Art. 3 comma 10: verifica (...) della dichiarazione di carattere non finanziario</p>

STANDARD SPECIFICI MATERIALI	
GRI 200: ECONOMICO	
TEMA	PERFORMANCE ECONOMICHE
<p>GRI 103: Modalità di gestione 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 30, 31-35, 64 s., 66 tabella n. 10.</i> perimetro del tema: Gruppo Acea</p> <p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 30, 31-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64 s., 66 tabella n. 10.</i></p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 30, 31-35, 62 tabella n. 9, 64 s., 66 tabella n. 10.</i></p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>

GRI 201: Performance economiche 2016	<p>201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito (inclusi ricavi, costi operativi, salari e benefit dei dipendenti, pagamenti alla Pubblica Amministrazione e investimenti nella comunità). <i>L'identità aziendale</i> pagg. 30 tabella n. 7, 71, 75; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 147, 163, 165.</p> <p>201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 30, 35, 67; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 202, 203.</p> <p>201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 148.</p> <p>201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo. <i>L'identità aziendale</i> pag. 75 nota 20.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale n.a.</p>
TEMA	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 65, 66 tabella n. 10, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 89 ss., 132, 133. perimetro del tema: principali società del Gruppo Acea; comunità locali; fornitori.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 89 ss., 127, 132, 133.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32-35, 65, 66 tabella n. 10, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 89 ss., 127, 132, 133.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	<p>203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (indicare la portata degli investimenti infrastrutturali significativi e dei servizi finanziati; gli impatti attuali o previsti sulle economie locali, inclusi impatti positivi e negativi; se questi investimenti e servizi sono impegni commerciali, in natura o pro bono). <i>L'identità aziendale</i> pag. 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 89, 90 tabella n. 18, 91, 92, 94, 99 e tabella n. 25, 102, 104, 105, 127, 170 e grafico n. 45; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 185.</p> <p>203-2 Impatti economici indiretti significativi (fornire esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi, ecc.). <i>L'identità aziendale</i> pag. 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 79 s., 89, 90 tabella n. 18, 91, 92, 94, 99, 102, 104, 105, 124, 125, 127, 131, 132, 133, 134, 135-136 tabelle nn. 36-37; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 189.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p>
TEMA	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 131 s., 133. perimetro del tema: principali società del Gruppo; fornitori.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 131 s., 133,</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 131 s., 133.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	<p>204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali (in relazione alle sedi operative più significative). Non è prevista una specifica strategia preferenziale per i fornitori locali, anche se, in particolare per l'approvvigionamento di lavori, la prevalenza di fornitori locali si determina in maniera naturale. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 134, 136 tabella n. 36.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>

TEMA		ANTI-CORRUZIONE
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 64, 65, 66 tabella n. 10. perimetro del tema: Gruppo Acea.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 205: Anti-corrruzione 2016	<p>205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione (indicare il numero e la percentuale di operazioni valutate per rischi legati alla corruzione). <i>L'identità aziendale</i> pag. 64.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>
	<p>205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione (indicare il numero e la percentuale di membri dell'organo di governo e dei dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>
	<p>205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese (indicare numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati, ecc.). Non si sono registrati episodi di corruzione.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>
TEMA		COMPORTAMENTO ANTI-CONCORRENZIALE
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 61, 63, 64, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 132, 165. perimetro del tema: Gruppo Acea.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 61, 62 tabella n. 9, 63, 64, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 132, 157, 165.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 61, 62 tabella n. 9, 63, 64, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 132, 157, 165.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 206: Comportamento anti-concorrenziale 2016	<p>206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche (numero di azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 166.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>
GRI 300: AMBIENTALE		MATERIALI
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 68; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 192, 202; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 249. perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 192, 202; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 249.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>

GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180, 192, 202; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 249.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 301: Materiali 2016	<p>301-1 Materiali utilizzati per peso o volume (materiali utilizzati per produrre e confezionare i prodotti e i servizi primari divisi in materiali non rinnovabili e rinnovabili). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 202 e tabella n. 61, 205 e tabella n. 66; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 249, 257, 258, 259.</p> <p>301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 202 e tabella n. 61.</p> <p>301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio (indicare la percentuale in rapporto ai prodotti venduti). Non applicabile.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p>
TEMA	ENERGIA	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 65, 66 tabella n. 10, 68; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 180, 187, 192 s., 202. perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 180, 187, 192 s., 201 s.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 180, 187, 192 s., 201 s.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 302: Energia 2016	<p>302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 192 s., 202 e tabella n. 62, 203 tabella n. 63.</p> <p>302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 203.</p> <p>302-3 Intensità energetica. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 202, 203.</p> <p>302-4 Riduzione del consumo di energia. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 191 ss., 203, 204 e tabella n. 65.</p> <p>302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi. Non applicabile: il Gruppo non vende prodotti o servizi per i quali l'indicatore possa considerarsi applicabile.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'utilizzo di risorse energetiche</p>
TEMA	ACQUA E SCARICHI IDRICI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 65, 66 tabella n. 10, 68; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 102, 103 s., 105; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 180, 184 ss., 194, 196 ss., 205. perimetro del tema: principali società del Gruppo; fornitori; clienti.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 102, 103 s., 105, 123, 125, 166; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 180, 184 ss., 194, 196 ss., 205.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 102, 103 s., 105; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 180, 184 ss., 194, 196 ss., 205.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 303: Acqua 2018	<p>303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 102, 103 s., 105, 124, 125; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 184 s., 185 tabella n. 49, 186, 194, 197, 199 tabella n. 59, 205 e tabella n. 66, 206; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 253.</p> <p>303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 103, 104; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 195 ss., 198, 205; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 253.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p>

GRI 303: Acqua 2018	303-3 Prelievo idrico. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 184, 185 tabella n. 49, 194, 205 e tabella n. 66, 206; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 253, 254, 257.	Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche
	303-4 Scarico di acqua. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 104, 196, 198, 199 e tabelle nn. 57 e 59, 200, 205 s.; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 255.	Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche; lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente
	303-5 Consumo di acqua. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 197, 205 s.; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 253, 254.	Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche
TEMA	BIODIVERSITÀ	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 68; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 ss. perimetro del tema: principali società del Gruppo.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 ss., 183, 198.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 ss., 183.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 ss., 182 tabella n. 47, 184.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente
	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 103; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 ss., 184, 190.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente
	304-3 Habitat protetti o ripristinati. Nel corso del periodo di rendicontazione non si sono avuti casi di ripristino (offset) di habitat naturali. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 183 s.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente
	304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 180 ss., 182 tabella n. 48.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente
TEMA	EMISSIONI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 65, 66 tabella n. 10, 67, 68; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 180, 192 s., 202, 206. perimetro del tema: società del Gruppo; fornitori; clienti.	Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 67, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 126; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 180, 183, 192 s., 202, 206.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 67, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 126; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178 s., 180, 183, 192 s., 202, 206.	Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG - gas a effetto serra (Scope 1). La CO ₂ biogenica è stata calcolata per le Operations Ambiente ed Idrico ed è pari, nel 2020, a 312.760 t. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 207, 208 tabella n. 70; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 259 s., 262.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-2 Emissioni indirette di GHG - gas a effetto serra - da consumi energetici (Scope 2). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 208 e tabella n. 70; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 259 s.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG - gas a effetto serra (Scope 3). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 208 e tabella n. 70.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG - gas a effetto serra. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 208 e tabella n. 70.	Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra

GRI 305: Emissioni 2016	<p>305-5 Riduzione delle emissioni di GHG - gas a effetto serra. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 191, 204 e tabella n. 65, 208 tabella n. 70.</p> <p>305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances"). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 207; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 257, 258.</p> <p>305-7 Ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x) e altre emissioni significative. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 206 tabella n. 67; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 259 s.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni di gas ad effetto serra</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera b): le emissioni inquinanti in atmosfera</p>
TEMA		
SCARICHI IDRICI E RIFIUTI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 65, 66 tabella n. 10, 68; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 180, 191 ss., 194; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 249. perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 32-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 125; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 180, 191 ss., 194, 201; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 249.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 178, 180, 191 ss., 194, 201; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 249.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	<p>306-1 Scarico idrico per qualità e destinazione. I contenuti relativi agli scarichi idrici del presente Standard sono stati aggiornati. Si rimanda al GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018.</p> <p>306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento. Il totale rifiuti prodotti pericolosi è pari a 68.860 t; il totale rifiuti prodotti non pericolosi è pari a 223.745 t (di cui 137.164 sono fanghi, sabbie e grigliati). La percentuale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi mandati a recupero è pari al 32%. La raccolta differenziata nel 2020 ha ottenuto un recupero di circa 302 tonnellate di carta (-67% rispetto al 2019) e 206 tonnellate di plastica (-67% rispetto al 2019). Il dato risente dell'assenza, nel 2020, per via della pandemia da Covid-19, di gran parte dei dipendenti dalle sedi principali. Non sono disponibili informazioni di dettaglio sulla tipologia di smaltimento in quanto il codice R13 della normativa vigente sui rifiuti (il più utilizzato dagli smaltitori) non ne consente l'identificazione. <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 259 s., 261 s.</p> <p>306-3 Sversamenti significativi. Nel 2020 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.</p> <p>306-4 Trasporto di rifiuti pericolosi. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 193.</p> <p>306-5 Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento (inclusi dimensioni del bacino idrico e del relativo habitat, se sono concepiti come area protetta a livello nazionale o internazionale e il valore in termini di biodiversità). I contenuti relativi agli scarichi idrici del presente Standard sono stati aggiornati. Si rimanda al GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera a): l'impiego di risorse idriche</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p>
TEMA		
CONFORMITÀ AMBIENTALE (COMPLIANCE)		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 68; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 180. perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 180.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 68-69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 157; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 180.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>

GRI 307: Conformità ambientale (compliance) 2016	<p>307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale (inclusi il valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie). <i>L'identità aziendale pagg. 64, 65; Le relazioni con gli stakeholder pag. 166; Le relazioni con l'ambiente pag. 180.</i></p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
TEMA VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 133, 138, 139; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 208.</i> perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131 s., 133, 137, 138, 139; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 208.</i></p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 133, 138, 139; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 208.</i></p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	<p>308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali (indicare la percentuale). <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 133, 137; Le relazioni con l'ambiente pag. 203.</i></p> <p>308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese. <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 137, 138, 139; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 208.</i></p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto; comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente</p>
GRI 400: SOCIALE		
TEMA OCCUPAZIONE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 142, 154, 156, 160, 162.</i> perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 137, 142, 147, 154, 156, 160, 162.</i></p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 142, 147, 154, 160, 162.</i></p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 401: Occupazione 2016	<p>401-1 Nuove assunzioni e turnover (indicare il numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, genere e area geografica). <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 142 s., 146 tabella n. 40.</i></p> <p>401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato. <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 160.</i></p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale</p>

<p>GRI 401: Occupazione 2016</p>	<p>401-3 Congedo parentale (incluso il tasso di rientro al lavoro e tasso di retention dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere). Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo di cinque mesi e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce, inoltre, il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro. I dipendenti che nel 2020 hanno usufruito di congedi parentali sono 606, di cui 329 uomini e 277 donne. Tutti, al termine del periodo di congedo, sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale; lettera e): azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori</p>
<p>TEMA RELAZIONI INDUSTRIALI</p>		
<p>GRI 103: Modalità di gestione 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 149 s. perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 149 s.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 149 s.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 402: Relazioni industriali 2016</p>	<p>402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi (specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 150.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali</p>
<p>TEMA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</p>		
<p>GRI 103: Modalità di gestione 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 131, 139, 141, 151, 154. perimetro del tema: principali società del Gruppo; fornitori.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 131, 132, 137, 139, 141, 151, 154, 157.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35; 62 tabella n. 9, 64, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 131, 139, 141, 151, 154, 157.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</p>	<p>403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. <i>L'identità aziendale</i> pag. 70; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 139, 141, 149, 151, 153, 155.</p> <p>403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 140, 141, 151, 153.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa; lettera c): i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto; Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale</p>

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-3 Servizi di medicina del lavoro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 151, 154.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa; Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il 100% dei lavoratori è rappresentato in commissioni formali per la salute e sicurezza (composte da rappresentanti della direzione e dei lavoratori), tramite figure preposte. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 132, 140, 141, 149, 151.	Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa; Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale (...) le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 140, 141, 152.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 149, 150.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali. Non applicabile	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza;
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 151.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-9 Infortuni sul lavoro. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141, 151, 152 e grafico n. 43, 153 tabella n. 43.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-10 Malattie professionali. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141, 154.	Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	TEMA	FORMAZIONE E ISTRUZIONE
	GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154, 156, 160. perimetro del tema: principali società del Gruppo.
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154, 156, 160.		Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa
103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154, 160.		Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 158 e tabella n. 44.	Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 153, 154, 156, 157, 159.	Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale. Nel 2020, nell'ambito del Sistema di gestione delle persone vigente, è stato sottoposto a valutazione tutto il personale delle Società del Gruppo del perimetro di rendicontazione (100%). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 160.	Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti attinenti alla gestione del personale

TEMA	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27; 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 147, 161, 162. perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-34, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 147, 161, 162.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 147, 161, 162.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	<p>405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti (riportando la percentuale di componenti degli organi di governo e di dipendenti per genere, fascia di età e per altri indicatori di diversità, se rilevanti). Per quanto attiene la rappresentazione delle fasce d'età dei componenti degli organi di governo, considerando come tali il CdA, Collegio Sindacale e OdV, si segnala che il 44% è compreso nella fascia 30-50 anni; il restante 56% ha oltre 50 anni. <i>L'identità aziendale</i> pag. 58; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 144, 145-146 tabelle nn. 39 e 41, 161 s.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
	<p>405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (per ciascuna categoria di dipendenti). Il CCNL applicato in Acea prevede, a parità di inquadramento, uguale retribuzione tra uomini e donne. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 147.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
TEMA	NON DISCRIMINAZIONE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 64 s., 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 161. perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 62 tabella n. 9, 64 s., 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 161.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 62 tabella n. 9, 64 s., 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 161.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 406: Non discriminazione 2016	<p>406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate. <i>L'identità aziendale</i> pag. 64; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 162.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera d): aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale; lettera e): azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori</p>
TEMA	COMUNITÀ LOCALI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 82-89, 89 ss., 104, 105, 123, 165, 166, 167 s. perimetro del tema: principali società del Gruppo e diverse tipologie di stakeholder.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 82-89, 89 ss., 99, 104, 105, 123, 165, 166, 167 s.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 82-89, 89 ss., 99, 123, 165, 166, 167 s.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>

<p>GRI 413: Comunità locali 2016</p>	<p>413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (indicare la percentuale). Il 100% delle principali Società del Gruppo mettono in atto iniziative di coinvolgimento delle parti interessate. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 11; L'identità aziendale pagg. 69, 70 tabella n. 12, 71; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 82-89, 91, 99, 102, 104, 105, 119, 123, 124, 127, 131 s., 137, 139; Le relazioni con l'ambiente pag. 179.</i></p> <p>413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali. <i>L'identità aziendale pag. 71; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 166, 167; Le relazioni con l'ambiente pagg. 180 ss.</i></p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p>
<p>TEMA VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</p>		
<p>GRI 103: Modalità di gestione 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 132, 138, 141.</i> perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 132, 137, 138, 139, 141.</i></p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 131, 132, 133, 138, 139, 141.</i></p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016</p>	<p>414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali (indicare la percentuale). <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 133, 137.</i></p> <p>414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese. <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 132, 137, 138, 139.</i></p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera c): i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto; comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza</p>
<p>TEMA POLITICA PUBBLICA (CONTRIBUTI POLITICI)</p>		
<p>GRI 103: Modalità di gestione 2016</p>	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pag. 165.</i> perimetro del tema: Gruppo Acea.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale pagg. 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pag. 165.</i></p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale pagg. 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10; Le relazioni con gli stakeholder pag. 165.</i></p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<p>GRI 415: Politica pubblica (contributi politici) 2016</p>	<p>415-1 Contributi politici (indicare il valore monetario totale dei contributi politici finanziari e in natura erogati direttamente e indirettamente per Paese e destinatario/beneficiario). <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 165.</i></p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera f): lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>

TEMA	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 71; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 105, 166 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 195. perimetro del tema: principali società del Gruppo; clienti; collettività.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 103, 105, 166 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 195.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 105, 166 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 195.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	<p>416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi (indicare la percentuale di categorie di prodotto e servizio significative in relazione alle quali vengono valutati gli impatti). <i>L'identità aziendale</i> pagg. 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 100 tabella n. 26, 103 s., 105, 124; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 195 ss.</p> <p>416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi (precisando se hanno generato un'ammenda, una sanzione o un avviso). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 180.</p>	<p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza</p> <p>Art. 3 comma 2, lettera c): l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza</p>
TEMA	MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 82-89, 89 ss., 93, 95, 99, 112, 117 ss., 141, 165. perimetro del tema: principali società del Gruppo; clienti.</p> <p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 24-27, 33-35, 36-57, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 82-89, 89 ss., 93, 95, 96-98 tabelle nn. 22-24, 99, 105, 112, 117 ss., 126, 141, 165.</p> <p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 65, 66 tabella n. 10, 69, 70 tabella n. 12; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 82-89, 89 ss., 93, 95, 99, 112, 116, 117 ss., 141, 165.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p> <p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 417: Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi 2016	<p>417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi. L'indicatore internazionale GRI, in virtù del riferimento ai "servizi" oltre che ai prodotti, viene riportato, adeguandolo alla realtà nazionale e all'operatività di una multiutility, sia in relazione ai principali parametri di qualità dell'acqua distribuita sia in relazione alle performance di qualità commerciale, contrattuale e tecnica dei servizi gestiti nei settori idrico ed energia, sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale di settore (ARERA). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 89 ss., 93 e tabella 21, 95, 96-98 tabelle nn. 22-24, 102 tabella n. 27, 103, 105, 106-111 tabelle nn. 28-32, 111 s., 116, 117, 118 s.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 195 ss.</p> <p>417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (precisando se hanno generato un'ammenda, una sanzione o un avviso). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 89 ss., 93 e tabella 21, 95, 96-98 tabelle nn. 22-24, 105, 106-111 tabelle nn. 28-32, 113, 114, 118 s., 166.</p> <p>417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing (precisando se hanno generato un'ammenda, una sanzione o un avviso). <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141, 166.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p> <p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>

TEMA		PRIVACY DEI CLIENTI
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 61 s., 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 116.</p> <p>perimetro del tema: principali società del Gruppo; clienti.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 61 s., 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 116, 157.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 61 s., 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 116, 157.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	<p>418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti (ricevute da parti terze e confermate dall'organizzazione o da enti regolatori). Nell'anno sono pervenute circa 170 richieste pertinenti l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento EU 679/2016 – GDPR (richieste di aggiornamento, cancellazione, modifica, diniego del consenso, ecc.). Per tutte è stata avviata un'istruttoria dedicata e non si riscontra l'avvio di procedimenti da parte dell'Autorità Garante per la Privacy in relazione ad esse.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>
TEMA		CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA (COMPLIANCE)
GRI 103: Modalità di gestione 2016	<p>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 61, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 93, 95, 105, 132.</p> <p>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</p>	<p>Art. 4 comma 1: la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p>103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 36-57, 61, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 93, 95, 105, 112, 113, 114, 119, 127, 132.</p>	<p>Art. 3 comma 1 lettera a): il modello aziendale di gestione ed organizzazione; lettera b): le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p>103-3 Valutazione delle modalità di gestione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 33-35, 61, 65, 66 tabella n. 10; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 93, 95, 105, 119, 132.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 419: Conformità socio-economica (compliance) 2016	<p>419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 93 nota 35, 113, 132, 166; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 180.</p>	<p>Art. 3 comma 1, lettera b): le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse</p>

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

GRAFICI

n. 1 - I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder: la "matrice di materialità" Acea - 2020	p. 13
n. 2 - Le attività delle principali Società Acea sul territorio	p. 23
n. 3 - Il Modello di Business Acea	p. 27
n. 4 - Organigramma di Acea SpA al 31/12/2020	p. 28
n. 5 - L'assetto proprietario al 31/12/2020	p. 30
n. 6 - Rappresentanza geografica degli investitori istituzionali in Acea	p. 30
n. 7 - Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2019-2020)	p. 31
n. 8 - I 5 mega trend per le Utilities	p. 32
n. 9 - Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 in numeri	p. 34
n. 10 - Gli orientamenti della strategia di sostenibilità	p. 35
n. 11 - Attività dei Comitati di corporate governance	p. 58
n. 12 - L'architettura del SCIGR	p. 61
n. 13 - I principali attori del SCIGR	p. 61
n. 14 - L'Unità ERM e i Focal point societari	p. 65
n. 15 - Il sistema di gestione integrato certificato	p. 69
n. 16 - Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	p. 71
n. 17 - La mappa degli stakeholder	p. 72
n. 18 - Strumenti per la sostenibilità	p. 75
n. 19 - CSI complessivo e sugli aspetti del servizio elettrico - vendita e distribuzione dell'energia (2020)	p. 83
n. 20 - CSI complessivo e sugli aspetti del servizio di illuminazione pubblica a Roma e Formello (2020)	p. 84
n. 21 - CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino (2020)	p. 84
n. 22 - CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia (2020)	p. 85
n. 23 - CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua nel Sarnese Vesuviano (2020)	p. 85
n. 24 - CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua nella Conferenza Territoriale n.6 Ombrone (2020)	p. 86
n. 25 - Giudizio globale e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Benevento e provincia (II sem 2020)	p. 86
n. 26 - Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2020)	p. 93
n. 27 - Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2019-2020)	p. 112
n. 28 - Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2019-2020)	p. 118
n. 29 - Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2020)	p. 118
n. 30 - Sito corporate Acea 2020: modalità di accesso e fasce di età	p. 126
n. 31 - Valore approvvigionamenti beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2020)	p. 134
n. 32 - Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2019-2020)	p. 134
n. 33 - Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2020)	p. 135
n. 34 - Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia e all'estero (2020)	p. 135
n. 35 - La composizione del personale: genere, età e inquadramento (2020)	p. 143
n. 36 - Tipologie contrattuali e durata del rapporto di lavoro (2020)	p. 143
n. 37 - Tipologie di ingressi ed età del personale (2020)	p. 143
n. 38 - Tipologie di uscita ed età del personale (2020)	p. 144
n. 39 - L'articolazione del personale in ottica di genere (2020)	p. 144
n. 40 - La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2018-2020)	p. 144
n. 41 - Le ore lavorate dal personale e le assenze (2020)	p. 147
n. 42 - Le retribuzioni medie e il rapporto tra stipendio base e remunerazione (2020)	p. 147
n. 43 - Infortuni e indici (2020)	p. 152
n. 44 - I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2020)	p. 162
n. 45 - Ripartizione investimenti per macroaree (2019-2020)	p. 170
n. 46 - Siti/impianti e km reti Acea analizzati e con potenziali impatti sulla biodiversità	p. 181
n. 47 - Aree naturali intersecate da impianti/reti Acea e specie protette in Red list IUCN presenti	p. 181
n. 48 - Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2020)	p. 188
n. 49 - Energia elettrica prodotta suddivisa per fonte energetica primaria (2020)	p. 188
n. 50 - La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2020)	p. 195
n. 51 - Controlli analitici su acque potabili totali e per Società (2020)	p. 195
n. 52 - Le perdite idriche	p. 198
n. 53 - Reti fognarie del Gruppo in Italia (2020)	p. 199
n. 54 - Controlli analitici sulle acque reflue totali e per Società (2020)	p. 200
n. 55 - I dati del car sharing (2020)	p. 204

TABELLE

n. 1 - Rispondenza “standard specifici materiali” GRI e “temi materiali” Acea in alta rilevanza	p. 14
n. 2 - Società incluse nell’area di consolidamento integrale della Capogruppo (2020)	p. 15
n. 3 - Perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2020 del Gruppo Acea (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e degli Standard GRI)	p. 16
n. 4 - I dieci principi dell’United Nations Global Compact	p. 18
n. 5 - Gli elementi della CoP Advanced e gli Standard GRI	p. 19
n. 6 - Gruppo Acea in numeri 2020	p. 22
n. 7 - I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2019-2020)	p. 30
n. 8 - Struttura del Consiglio di Amministrazione e Comitati di Acea SpA (al 31/12/2020)	p. 59
n. 9 - Modelli e presidi di controllo	p. 62
n. 10 - Temi materiali Acea, rischi e modalità di gestione	p. 66
n. 11 - Rischi e opportunità collegati al cambiamento climatico: evidenze CDP	p. 67
n. 12 - I sistemi di gestione certificati nel Gruppo Acea (al 31/12/2020)	p. 70
n. 13 - Valore economico direttamente generato e distribuito (2019-2020)	p. 75
n. 14 - Ripartizione del valore generato per stakeholder (2019-2020)	p. 75
n. 15 - I clienti del Gruppo Acea (2018-2020)	p. 81
n. 16 - Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: vendita e distribuzione di energia, servizio di illuminazione pubblica (2019-2020)	p. 87
n. 17 - Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction: servizio idrico (2019-2020)	p. 88
n. 18 - I principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche (2020)	p. 90
n. 19 - I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2020)	p. 91
n. 20 - Principali interventi di efficientamento, messa in sicurezza, riparazione e manutenzione (2020)	p. 93
n. 21 - Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2019-2020)	p. 93
n. 22 - I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale – distribuzione energia (2019-2020)	p. 96
n. 23 - I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale – vendita energia (2019-2020)	p. 97
n. 24 - Dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2018-2020)	p. 98
n. 25 - Le consistenze delle reti idriche 2020 (dati georeferenziati)	p. 99
n. 26 - Principali interventi sulle reti idropotabili e fognarie e controlli su acque potabili e reflue (2020)	p. 100
n. 27 - Numero, tipologia e durata interruzioni dell’erogazione dell’acqua (2018-2020)	p. 102
n. 28 - I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2019-2020) – Acea Ato 2	p. 106
n. 29 - I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2019-2020) – Acea Ato 5	p. 107
n. 30 - I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2019-2020) – Gori	p. 108
n. 31 - I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2019-2020) – Gesesa	p. 109
n. 32 - I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2019-2020) – AdF	p. 110
n. 33 - Tariffe idriche medie applicate (2020)	p. 112
n. 34 - Energia: performance di numeri verdi e sportelli (2019-2020)	p. 120
n. 35 - Idrico: performance di numeri verdi e sportelli (2019-2020)	p. 121
n. 36 - I dati di approvvigionamento (2019-2020)	p. 135
n. 37 - L’approvvigionamento sul territorio (2019-2020)	p. 136
n. 38 - Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2018-2020)	p. 142
n. 39 - Dati generali sul personale (2018-2020)	p. 145
n. 40 - Movimentazioni del personale (2018-2020)	p. 146
n. 41 - Classi d’età, durata rapporto di lavoro (2018-2020)	p. 146
n. 42 - Ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2018-2020)	p. 148
n. 43 - Salute e sicurezza (2018-2020)	p. 153
n. 44 - Formazione (2019-2020)	p. 158
n. 45 - Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2020)	p. 163
n. 46 - Rating 2020	p. 163
n. 47 - Siti operativi in aree protette	p. 182
n. 48 - Specie elencate nella Red List IUCN che trovano habitat nelle aree protette intersecate	p. 182
n. 49 - Le principali fonti sotto tutela	p. 185
n. 50 - Potenza installata delle centrali elettriche di Acea Produzione	p. 187
n. 51 - Energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria) (2018-2020)	p. 189
n. 52 - La produzione di energia da impianti di Ecogena e i titoli di efficienza energetica (2018-2020)	p. 189
n. 53 - Consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrato (2018-2020)	p. 190
n. 54 - Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2018-2020)	p. 193
n. 55 - Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2018-2020)	p. 193
n. 56 - Determinazioni analitiche a Roma (2018-2020) e principali parametri di qualità dell’acqua potabile distribuita nel Lazio, in Campania e in Toscana (2020)	p. 196
n. 57 - Volumi di acque reflue trattate dalle Società idriche operative nel Lazio, in Campania e in Toscana (2018-2020)	p. 199
n. 58 - Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle Società idriche in DNF (2018-2020)	p. 199
n. 59 - Bacini idrografici impattati dagli scarichi delle Società che gestiscono il SII	p. 199
n. 60 - Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa (2020)	p. 200
n. 61 - Tipologie e consumi di materiali delle principali Società del Gruppo (2018-2020)	p. 202
n. 62 - Consumi diretti di energia delle principali Società del Gruppo (2018-2020)	p. 202
n. 63 - Consumi indiretti di energia delle principali Società del Gruppo (2018-2020)	p. 203
n. 64 - Indici di intensità energetica (2018-2020)	p. 203
n. 65 - Efficienza energetica in Areti (2018-2020)	p. 204
n. 66 - Prelievi idrici delle principali Società del Gruppo (2018-2020)	p. 205
n. 67 - Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dai principali impianti del Gruppo (2018-2020)	p. 206
n. 68 - Concentrazioni delle emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione (2018-2020)	p. 207
n. 69 - Quote di emissione CO ₂ da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2018-2020)	p. 207
n. 70 - Indicatori ambientali: emissioni di CO ₂ , indici di intensità delle emissioni a effetto serra ed emissioni dell’autoparco (2018-2020)	p. 208

BILANCIO
AMBIENTALE





INDICE

SISTEMI DI PRODOTTO	249
I PRODOTTI	250
LE RISORSE UTILIZZATE	257
I RILASCI E GLI SCARTI	261
LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI)	262
NOTA INTEGRATIVA	270

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del *Bilancio ambientale* è coerente con il perimetro di rendicontazione del *Bilancio di Sostenibilità* (*Dichiarazione consolidata non finanziaria* ai sensi del D. Lgs. 254/2016), come definito in *Nota metodologica*.

Le Società idriche partecipate da Acea: Acque, Publicacqua e Umbra Acque – consolidate nel Bilancio d'esercizio con il metodo del patrimonio netto – sono incluse marginalmente nel Bilancio ambientale e solo per aspetti che nel testo sono precisamente segnalati; per i bilanci idrici di tali Società si rinvia al capitolo *Schede Società idriche e attività estere* (fuori perimetro della DNF). Le Società Acque Industriali e AdF sono state incluse nel 2020 nel perimetro della DNF. A tal riguardo sono stati aggiornati i dati del triennio.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico le informazioni e i dati di performance ambientale delle principali Società del Gruppo.

I dati sono distinti per “sistemi di prodotto”, pertinenti agli ambiti energia, “ambiente” e “idrico”, secondo l'approccio del Life Cycle Assessment (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi.

Il bilancio presenta in particolare circa **450 tra voci e parametri monitorati**, che quantificano i flussi fisici generati dalle attività e alcuni indicatori di performance.

Le sostanze usate dal Gruppo – naturali, come l'acqua, o non naturali, come i *chemical*, i “prodotti” e le emissioni, gli effluenti e i rifiuti correlati alle attività gestite – sono rendicontate per il triennio, in quanto rilevanti per **produrre e distribuire energia**, per

prelevare e distribuire acqua potabile, per i processi di **depurazione** e per tutti i processi legati alla **gestione dei rifiuti**, inclusa la **termovalorizzazione**. Ogni uso è ridotto al minimo in termini di quantità e ogni sostanza è scelta con attenzione alla qualità, alla sicurezza e alla sostenibilità ambientale.

Per le tre aree – Energia, Ambiente, Idrica – sono illustrate le risorse **rinnovabili e non rinnovabili** utilizzate. In particolare, tra le risorse rinnovabili elencate si ricordano: la risorsa idrica e le biomasse utilizzate per la produzione di compost.

Nella *Nota integrativa* si forniscono informazioni aggiuntive circa la **qualità dei dati presentati**, in particolare se **misurati, stimati o calcolati**, e le principali voci del *Bilancio ambientale*, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicativa.

SISTEMI DI PRODOTTO



AREA ENERGIA

- GENERAZIONE ENERGIA (IDROELETTRICA + TERMOELETTRICA + FOTOVOLTAICO + DA RIFIUTI E DA BIOGAS)
- DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA
- PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI CALORE
- ILLUMINAZIONE PUBBLICA
- CONTROLLI E MISURE



AREA AMBIENTE

- RIFIUTI SOLIDI E LIQUIDI SMALTITI
- PRODUZIONE DI COMPOST
- ANALISI E MISURE



AREA IDRICA

- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO POTABILE
- DISTRIBUZIONE IDRICA
- ADDUZIONE/DEPURAZIONE ACQUE REFLUE
- ANALISI E MISURE

I dati sono forniti per il triennio 2018-2020 ed aggregati in tre categorie omogenee:

- **i prodotti forniti,**
- **le risorse utilizzate,**
- **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.

I PRODOTTI – AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione ed Acea Ambiente – termovalorizzazione (impianti di San Vittore del Lazio e Terni) e produzione di biogas (impianto di Orvieto, Aprilia e Monterotondo Marittimo).

ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE (*)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
dati riassuntivi					
energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3+11+14+19)	GWh	968,38	919,61	916,06	-0,4
energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+13+18+21)	GWh	900,19	854,85	846,19	-1,0
da fonti fossili (termoelettrica) (5+0,49x15 _{San Vittore del Lazio} +0,53x16 _{Terni})	GWh	272,88 28,2% di (1)	269,10 29,3% di (1)	291,27 31,8% di (1)	8,2
da fonti rinnovabili idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti e biogas) (4+11+0,51x15 _{San Vittore del Lazio} +0,47x16 _{Terni} +19)	GWh	695,51 71,8% di (1)	650,50 70,7% di (1)	624,79 68,2% di (1)	-4,0
Acea Produzione – idroelettrico e termoelettrico					
energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)	GWh	549,84	516,23	468,03	-9,3
energia idroelettrica totale lorda (4)	GWh	476,52	425,95	375,88	-11,8
A. Volta Castel Madama	GWh	31,64	26,17	22,45	-14,2
G. Ferraris Mandela	GWh	0,00	0,00	4,64	-
G. Marconi Orte	GWh	73,01	57,06	53,72	-5,9
Sant'Angelo	GWh	188,68	162,05	116,58	-28,1
Salisano	GWh	180,49	178,42	176,84	-0,9
altre minori	GWh	2,70	2,24	1,65	-26,4
energia termoelettrica totale lorda (5)	GWh	73,32	90,29	92,16	2,1
da gasolio centrale Montemartini (**)	GWh	0,56	1,36	1,49	9,7
da gas naturale centrale Tor di Valle – CAR	GWh	72,76	88,93	90,67	2,0
perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)	GWh	12,32	12,19	12,74	4,5
autoconsumi impianti idro (7)	GWh	2,00	2,40	2,43	1,5
autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)	GWh	5,39	5,27	5,04	-4,5
perdite prima trasformazione (9)	GWh	4,93	4,52	5,27	16,7
energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)	GWh	537,52	504,04	455,29	-9,7
Acea Produzione – fotovoltaico					
energia elettrica fotovoltaica lorda (11)	GWh	10,20	26,38	74,96	184,2
perdite totali di energia elettrica inclusi gli autoconsumi (12)	GWh	2,18	2,29	3,98	74,0
energia elettrica fotovoltaica netta (13) = (11-12)	GWh	8,02	24,09	70,98	194,6
Acea Ambiente – termovalorizzazione					
energia elettrica lorda prodotta totale (14) = (15)+(16)	GWh	389,71	357,20	346,15	-3,1
impianto di San Vittore del Lazio (15)	GWh	307,30	276,27	269,38	-2,5
impianto di Terni (16)	GWh	82,41	80,93	76,77	-5,1
autoconsumi + perdite di prima trasformazione (17)	GWh	52,73	49,12	44,95	-8,5
impianto di San Vittore del Lazio	GWh	44,35	41,12	37,30	-9,3
impianto di Terni	GWh	8,38	8,00	7,65	-4,4
energia elettrica totale netta prodotta (18) = (14-17)	GWh	336,98	308,08	301,20	-2,2
Acea Ambiente – biogas					
energia elettrica lorda prodotta totale da biogas (19)	GWh	18,63	19,79	26,91	36,0
impianto di Orvieto	GWh	18,63	19,79	17,56	-11,3
impianto di Aprilia	GWh	0,0	0,0	4,84	-
impianto di Monterotondo	GWh	0,0	0,0	4,51	-
autoconsumi (20)	GWh	0,97	1,16	8,20	607,0
impianto di Orvieto	GWh	0,97	1,16	1,09	-5,7
impianto di Aprilia	GWh	0,0	0,0	3,48	-
impianto di Monterotondo	GWh	0,0	0,0	3,63	-
energia elettrica totale ceduta in rete (21) = (19-20)	GWh	17,66	18,63	18,71	0,4

(*) I dati 2019 sono stati rettificati in quanto è stato consuntivato il dato dell'energia prodotta da fotovoltaico.

(**) La centrale Montemartini è mantenuta in esercizio ma con modalità di riserva.

ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE, DISTRIBUZIONE E VENDITA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
Acea Produzione					
energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (22) (*)	GWh_t	98,38	95,92	94,00	-2,0
perdite totali di energia termica (23)	GWh _t	28,93	29,47	27,71	-6,0
<i>perdite di distribuzione</i>	GWh _t	18,45	20,66	20,90	1,2
<i>perdite di produzione</i>	GWh _t	10,48	8,80	6,81	-22,6
energia termica netta venduta (24) = (22-23)	GWh_t	69,45	66,45	66,29	-0,2

(*) I dati 2019 sono stati rettificati dopo consuntivazione.

ENERGIA ELETTRICA – TRASPORTO E VENDITA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
a Roma e Formello – dati riassuntivi					
fornitura da Gruppo Acea (25)	GWh	2,62	2,65	2,29	-13,7
energia elettrica dal mercato (26)	GWh	10.610,06	10.606,69	9.667,68	-8,9
<i>da Acquirente Unico</i>	GWh	2.321,83	2.537,45	2.509,36	-1,1
<i>da importazione</i>	GWh	389,14	n.d.	70,81	-
<i>da grossisti + altri produttori</i>	GWh	7.899,09	8.069,24	7.087,51	-12,2
energia elettrica richiesta sulla rete (27) = (25+26) = (28+29+30+31+32)	GWh	10.612,68	10.609,35	9.669,97	-8,9
<i>perdite di distribuzione trasporto e commerciali (28)</i>	GWh	763,74 7,2% di (27)	741,14 7,0% di (27)	563,70 5,8% di (27)	-23,9
<i>usi propri trasmissione e distribuzione (29)</i>	GWh	39,63	39,47	35,80	-9,3
<i>energia elettrica netta ceduta a terzi (30)</i>	GWh	2,59	16,45	94,87	476,8
energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (31)	GWh	7.463,10	7.615,16	6.998,47	-8,1
<i>energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)</i>	GWh	6.041,16	6.119,50	5.594,36	-8,6
<i>energia elettrica netta venduta da altri venditori a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)</i>	GWh	1.421,94	1.495,66	1.404,12	-6,1
energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (32)	GWh	2.343,60	2.197,13	1.977,12	-10,0
vendita in Italia – dati riassuntivi					
energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (33)	GWh	3.684,54	4.234,54	5.050,81	19,3
<i>Acea Energia</i>	GWh	3.322,62	3.825,82	4.571,96	19,5
<i>altre società partecipate</i>	GWh	361,92	408,72	478,85	17,2
energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (34) = (32+33)	GWh	6.028,14	6.431,67	7.027,93	9,3

GAS – VENDITA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
gas venduto da Acea Energia in Italia (35)	MSm³	128,29	139,75	165,19	18,2
<i>Acea Energia</i>	MSm ³	98,17	108,38	139,89	29,1
<i>altre società partecipate</i>	MSm ³	30,12	31,37	25,30	-19,4

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
flusso luminoso a Roma (36)	Mlumen	2.010	2.002	2.010	0,4

CONTROLLI E MISURE	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
attività misura e controllo (37)	n.	526	375	505	34,7
<i>misure di campo elettro-magnetico</i>	n.	27	26	22	-15,4
<i>misure di rumore</i>	n.	17	20	21	5,0
<i>analisi chimiche PCB</i>	n.	59	68	65	-4,4
<i>classificazione rifiuti</i>	n.	130	40	26	-35,0
<i>diagnostica trasformatori</i>	n.	261	200	356	78,0
<i>altro</i>	n.	32	21	15	-28,6

I PRODOTTI – AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono agli impianti di **Acea Ambiente** e **Acque Industriali**. Per Acea Ambiente si tratta dei tre impianti di compostaggio (ubicati ad Aprilia, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia) e del Polo di gestione rifiuti di Orvieto. Per Acque Industriali i dati si riferiscono agli impianti di smaltimento di rifiuti liquidi ubicati nelle province toscane di Pisa (Pontedera e Pisa-San Jacopo), Firenze (Empoli-Pagnana) e Siena (Poggibonsi). Gli impianti di Aprilia e di Monterotondo Marittimo, dopo i lavori di revamping degli scorsi anni, hanno entrambi implementato una **sezione di digestione anaerobica**; queste si aggiungono a quella omonima di Orvieto.

L'impianto di **Sabaudia** ha subito attività di revamping/manutenzione dal 2016 ed i conferimenti sono ripresi ad agosto 2018. Dal 31.10.2019 sono stati di nuovo sospesi per consentire altri interventi di revamping. L'impianto di **Aprilia**, che ha subito vicissitudini di sequestro preventivo, dal 2019 ha potuto operare con continuità e condizioni prossime a quelle di regime e sempre sotto controllo del custode giudiziario. Da novembre 2019 non ha più limitazioni ad operare¹³⁹. A febbraio del 2020 l'impianto di **San Jacopo** ha interrotto la propria attività in attesa di stabilire eventuali successivi interventi sull'impianto.

RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI – IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti totali in ingresso (38) = (39)+(40)	t	91.142	99.910	106.477	6,6
rifiuti avviati al trattamento (39)	t	58.343	65.674	73.216	11,5
<i>rifiuti avviati al digestore anaerobico e trattamento aerobico</i>	<i>t</i>	<i>43.420</i>	<i>43.958</i>	<i>34.200</i>	<i>-22,2</i>
<i>avviati al trattamento aerobico o alla sola triturazione</i>	<i>t</i>	<i>14.923</i>	<i>21.716</i>	<i>39.016</i>	<i>79,7</i>
rifiuti inviati direttamente in discarica (40)	t	32.799	34.236	33.261	-2,8
rifiuti avviati in discarica dopo trattamento (41)	t	18.469	22.438	34.427	53,4
rifiuti recuperati (42)	t	45	64	80	26,0
compost di qualità (43)	t	5.009	5.240	4.618	-11,9
riduzione per stabilizzazione (44) = (38) – (40+41+42+43)	t	34.820	37.933	34.091	-10,1

PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti organici totali in ingresso (45) = (46+47+48)	t	28.714,78	53.419,28	115.473,21	116,2
fanghi in entrata (46)	t	3.385,40	8.809,26	14.945,10	69,7
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>1.286,60</i>	<i>3.644,44</i>	<i>4.441,74</i>	<i>21,9</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>585,74</i>	<i>10.503,36</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>2.098,80</i>	<i>4.579,08</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
verde in entrata (47)	t	3.679,95	10.459,84	25.317,15	142,0
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>2.626,81</i>	<i>5.287,70</i>	<i>12.926,64</i>	<i>144,5</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>1.839,96</i>	<i>12.390,51</i>	<i>573,4</i>
<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>1.053,14</i>	<i>3.332,18</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
frazione organica da raccolta differenziata in entrata e altri scarti agroalimentari (48)	t	21.649,43	34.150,18	75.210,96	120,2
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>21.649,43</i>	<i>32.588,90</i>	<i>53.395,48</i>	<i>63,8</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>1.561,28</i>	<i>21.815,48</i>	<i>-</i>
compost di qualità (49) (*)	t	6.779,00	9.330,36	14.729,00	57,9
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>5.082,00</i>	<i>6.756,00</i>	<i>10.200,00</i>	<i>51,0</i>
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	<i>t</i>	<i>767,00</i>	<i>0,00</i>	<i>4.529,00</i>	<i>-</i>
<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>930,00</i>	<i>2.574,36</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
materiale non compostabile a smaltimento (50)	t	3.565,50	6.753,22	11.615,87	72,0
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	<i>2.799,28</i>	<i>6.149,06</i>	<i>7.807,11</i>	<i>27,0</i>
<i>impianti di Monterotondo Marittimo e Sabaudia</i>	<i>t</i>	<i>766,22</i>	<i>604,16</i>	<i>3.808,76</i>	<i>530,4</i>
riduzione per stabilizzazione (51) = (46+47-49-50)	t	18.370,3	37.335,7	89.128,3	138,7

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche totali (52)	n.	60	122	111	-9,0
<i>determinazioni analitiche su compost – impianto di Orvieto</i>	<i>n.</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>11</i>	<i>-15,4</i>
<i>determinazioni analitiche su compost – impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia</i>	<i>n.</i>	<i>17</i>	<i>30</i>	<i>41</i>	<i>36,7</i>
<i>determinazioni analitiche sui rifiuti – impianto di Orvieto</i>	<i>n.</i>	<i>31</i>	<i>79</i>	<i>59</i>	<i>-25,3</i>

(*) Sono stati rettificati i quantitativi di compost prodotto nel 2019, in quanto stimati nella precedente rendicontazione.

¹³⁹ L'impianto di Aprilia, posto sotto sequestro preventivo nel 2017 dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, ha potuto riavviare le attività nel mese di aprile dello stesso anno, in condizioni prossime a quelle di regime, avendo dato riscontro alle diffide ad adempiere prescritte dalle Autorità preposte (Arpa, Regione Lazio, NOE). In data 15 febbraio 2019, le limitazioni quantitative sono state completamente rimosse e l'impianto ha potuto operare in condizioni di ordinarietà. In data 8 luglio 2019, i conferimenti sono stati nuovamente ridotti su disposizione del Custode Giudiziario e della Procura. Le limitazioni sono, infine, state rimosse in data 18 novembre 2019.

SMALTIMENTO RIFIUTI LIQUIDI E DA DEPURAZIONE DI ACQUE INDUSTRIALI	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti totali in ingresso (53) = (54+55+56+57)	t	173.556,88	132.988,36	111.092,37	-16,5
fanghi in entrata (54)	t	57.745,58	48.765,79	34.830,75	-28,6
impianto di Pagnana	t	25.703,40	14.118,78	14.637,21	3,7
impianto di Pontedera	t	8.770,91	9.351,19	5.933,69	-36,5
impianto di Poggibonsi	t	17.633,46	14.984,30	13.252,68	-11,6
impianto di San Jacopo	t	5.637,81	10.311,52	1.007,17	-90,2
rifiuti liquidi (55)	t	18.053,70	17.310,05	10.347,19	-40,2
impianto di Pagnana	t	11.465,34	8.345,18	3.994,52	-52,1
impianto di Pontedera	t	6.588,36	8.964,87	6.352,67	-29,1
rifiuti da fognatura e altri (56)	t	32.334,15	14.399,55	12.100,99	-16,0
impianto di Pagnana	t	14.956,77	9.778,62	8.699,95	-11,0
impianto di Pontedera	t	16.701,83	4.150,07	2.859,76	-31,1
impianto di Poggibonsi	t	643,60	437,53	531,16	21,4
impianto di San Jacopo	t	31,95	33,33	10,12	-69,6
percolato (57)	t	65.423,45	52.512,97	53.813,44	2,5
impianto di Pagnana	t	33.640,03	27.308,53	28.048,42	2,7
impianto di Pontedera	t	31.783,42	25.204,44	25.765,02	2,2
solfo di ammonio prodotto (58)	kg	1.093.510	311.904	255.040	-18,2
impianto di Pagnana	kg	674.900	136.400	57.460	-57,9
impianti di Pontedera	kg	418.610	175.504	197.580	12,6

ACQUE TRATTATE E SCARICATE – ACQUE INDUSTRIALI	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque trattate e scaricate (59)	m³	190.145	139.398	117.812	-15,5
impianto di Pagnana	m ³	103.937	71.265	64.685	-9,2
impianto di Pontedera	m ³	58.112	37.884	34.576	-8,7
impianto di Poggibonsi	m ³	23.596	22.099	17.748	-19,7
impianto di San Jacopo	m ³	4.500	8.150	803	-90,1

I PRODOTTI – AREA IDRICA

I dati idrici **riassuntivi a livello nazionale** includono le principali Società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2 e Acea Ato 5 (Lazio), Gesesa e Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e AdF (Toscana). Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le Società in perimetro di rendicontazione della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (DNF, ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016): Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa. I dati di AdF, inseriti per la prima volta, sono stati inclusi anche per il biennio 2018-2019, rendendo i dati confrontabili.

Per i bilanci idrici delle altre Società del Gruppo non in perimetro DNF si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*. Negli ultimi anni, **l'ARERA** è intervenuta a livello regolatorio, introducendo progressive novità nel processo di calcolo del bilancio idrico. La Valutazione delle perdite è stata realizzata, pertanto, per l'intero triennio, secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR. In particolare, le nuove modalità ARERA prevedono che le perdite idriche siano calcolate sull'intero perimetro del sistema acquedottistico (e non solo quindi sulla rete di distribuzione) e che includano le perdite apparenti.

DATI IDRICI RIASSUNTIVI DEL GRUPPO IN ITALIA (*)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi e immessa nei sistemi acquedottistici (60)	Mm³	1.397,9	1.371,7	1.356,1	-1,1
totale acqua potabile erogata e fatturata (61)	Mm³	620,7	627,0	628,3	0,2

(*) Alcuni dati del biennio 2018-2019 sono stati aggiornati a seguito di consolidamento. Alcune voci 2020 sono state stimate e saranno consolidate nei mesi successivi alla pubblicazione.

DATI IDRICI RIASSUNTIVI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, GESESA E AdF (*)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi e immessa nei sistemi acquedottistici (62)	Mm³	1.095,8	1.079,0	1.074,1	-0,4
totale acqua potabile erogata (63)	Mm³	468,7	473,9	479,8	1,2

BILANCI IDRICI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF ^(*)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + comuni acquisiti al 31.12.2020)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (64)	Mm³	697,2	689,5	691,1	0,2
<i>superficiale (laghi e fiumi)</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>-</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	<i>89,4</i>	<i>86,2</i>	<i>89,6</i>	<i>3,9</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	<i>601,6</i>	<i>596,8</i>	<i>595,3</i>	<i>-0,2</i>
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	<i>Mm³</i>	<i>6,2</i>	<i>6,5</i>	<i>6,2</i>	<i>-4,6</i>
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (65) = (66+67+68+69)	Mm³	371,4	383,7	398,3	3,8
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete ATO 2 (66)	Mm³	324,1	327,9	332,3	1,3
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	<i>Mm³</i>	<i>300,4</i>	<i>298,3</i>	<i>306,8</i>	<i>2,9</i>
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	<i>Mm³</i>	<i>23,7</i>	<i>29,7</i>	<i>25,5</i>	<i>-14,0</i>
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (67)	Mm³	1,5	13,2	18,4	39,8
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>-</i>
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	<i>Mm³</i>	<i>1,5</i>	<i>13,2</i>	<i>18,4</i>	<i>39,8</i>
acqua potabile esportata verso altri sistemi (68)	Mm³	45,5	42,6	46,8	9,8
perdite di potabilizzazione misurate (69)	Mm³	0,3	0,0	0,7	-
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (70)	Mm³	325,8	305,8	292,9	-4,2
perdite idriche percentuali (71)	%	46,7	44,3	42,4	-5,1
Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (72)	Mm³	124,7	121,9	119,8	-1,7
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	<i>59,5</i>	<i>63,1</i>	<i>59,3</i>	<i>-5,9</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	<i>51,3</i>	<i>45,2</i>	<i>44,8</i>	<i>-0,8</i>
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	<i>Mm³</i>	<i>14,0</i>	<i>13,6</i>	<i>15,7</i>	<i>15,1</i>
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (73) = (74+75+76)	Mm³	27,8	29,1	37,9	30,5
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (74)	Mm³	20,8	21,6	24,6	13,6
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	<i>Mm³</i>	<i>20,3</i>	<i>17,6</i>	<i>18,6</i>	<i>5,3</i>
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,5</i>	<i>4,0</i>	<i>6,0</i>	<i>50,0</i>
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (75)	Mm³	0,1	0,6	6,8	-
<i>consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>-</i>
<i>consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,1</i>	<i>0,6</i>	<i>6,8</i>	<i>-</i>
acqua potabile esportata verso altri sistemi (76)	Mm³	6,9	6,8	6,6	-3,8
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (77)	Mm³	96,9	92,8	81,9	-11,8
perdite idriche percentuali (78)	%	77,7	76,2	68,4	-10,2
Gesesa – Ato Calore Irpino – Benevento (21 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (79)	Mm³	16,2	17,6	19,0	8,9
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	<i>7,1</i>	<i>6,6</i>	<i>7,4</i>	<i>12,2</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	<i>1,6</i>	<i>2,4</i>	<i>2,1</i>	<i>-10,3</i>
<i>acqua potabile prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	<i>Mm³</i>	<i>7,5</i>	<i>8,7</i>	<i>9,5</i>	<i>9,8</i>
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (80) = (81+82+83)	Mm³	7,7	7,6	7,7	1,4
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (81)	Mm³	7,6	7,6	7,6	-
<i>volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	<i>Mm³</i>	<i>7,4</i>	<i>7,1</i>	<i>6,0</i>	<i>-15,4</i>
<i>volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	<i>Mm³</i>	<i>0,2</i>	<i>0,5</i>	<i>1,6</i>	<i>223,8</i>
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (82)	Mm³	0,0	0,0	0,0	-
acqua potabile esportata verso altri sistemi (83)	Mm³	0,1	0,0	0,1	-
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (84)	Mm³	8,5	10,0	11,3	12,9
perdite idriche percentuali (85)	%	52,6	56,9	59,4	4,6
Gori – Ambito Distrettuale Sarnese – Vesuviano (76 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (86)	Mm³	196,5	189,7	184,0	-3,0
<i>da pozzi</i>	<i>Mm³</i>	<i>55,3</i>	<i>60,7</i>	<i>59,6</i>	<i>-1,8</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm³</i>	<i>2,3</i>	<i>2,5</i>	<i>2,4</i>	<i>-2,0</i>

acqua potabile prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	139,0	126,5	121,9	-3,6
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (87) = (88+89)	Mm³	88,8	88,7	87,6	-1,3
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (88)	Mm³	87,9	88,0	86,9	-1,3
volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	Mm ³	80,9	82,9	80,6	-2,8
volume consumato dalle utenze e non misurato	Mm ³	7,1	5,1	6,3	23,4
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (89)	Mm³	0,4	0,4	0,4	-
consumi autorizzati non fatturati misurati	Mm ³	0,0	0,0	0,0	-
consumi autorizzati non fatturati e non misurati	Mm ³	0,4	0,4	0,4	-
acqua potabile esportata verso altri sistemi (89 B)	Mm³	0,5	0,3	0,3	-
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (90)	Mm³	107,7	101,0	96,3	-4,6
perdite idriche percentuali (91)	%	54,8	53,2	52,4	-1,6
AdF – Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone (55 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (92)	Mm³	61,1	59,7	58,7	-1,6
superficiale	Mm ³	1,3	1,1	1,0	-10,1
da pozzi	Mm ³	22,8	20,1	17,6	-12,1
da sorgenti	Mm ³	36,4	37,7	39,4	4,5
da altri sistemi acquedottistici	Mm ³	0,6	0,8	0,6	-16,3
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (93) = (94+95+96+97)	Mm³	32,0	32,3	32,8	1,4
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (94)	Mm³	28,3	28,7	28,4	-1,0
volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	Mm ³	28,3	28,7	28,4	-1,0
volume consumato dalle utenze e non misurato	Mm ³	0,0	0,0	0,0	-
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (95)	Mm³	0,1	0,1	0,5	254,7
consumi autorizzati non fatturati misurati	Mm ³	0,0	0,0	0,1	-
consumi autorizzati non fatturati e non misurati	Mm ³	0,1	0,1	0,4	212,2
acqua potabile esportata verso altri sistemi (96)	Mm³	1,6	1,6	1,6	-
perdite di potabilizzazione misurate (97)	Mm³	1,9	1,9	2,2	18,2
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (98)	Mm³	29,1	27,4	25,9	-5,2
perdite idriche percentuali (99)	%	47,7	45,8	44,2	-3,6

(*) Alcuni dati del biennio 2018-2019 sono stati aggiornati a seguito di consolidamento. I dati 2020 sono stimati e saranno consolidati con la successiva rendicontazione.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia ^(*) (100)	Mm ³	858,6	853,7	914,3	7,1

(*) Alcuni dati 2019 delle Società del Gruppo sono stati rettificati/consolidati.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, GESESA e AdF – DATO RIASSUNTIVO)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate nei principali depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF ^(*) (101)	Mm ³	637,0	692,1	713,7	3,1

(*) La Società Gesesa ha stimato il dato per la prima volta nel 2020, avendo iniziato ad installare i primi misuratori nell'anno.

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate nei principali depuratori (102)	Mm³	490,1	514,1	512,2	-0,4
Roma Sud	Mm ³	279,1	286,4	284,9	-0,5
Roma Nord	Mm ³	85,9	91,5	93,7	2,5
Roma Est	Mm ³	83,5	90,9	92,8	2,0
Roma Ostia	Mm ³	25,7	29,8	30,6	2,5
CoBIS	Mm ³	7,1	6,6	6,7	0,7
Fregene	Mm ³	8,8	8,8	3,5	-60,2
altro – comune di Roma	Mm ³	11,6	9,7	8,7	-10,5
altro – esterni al comune di Roma	Mm ³	81,0	76,0	76,0	-
totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (103)	Mm³	582,7	599,8	596,9	-0,5

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate nei principali depuratori (104)	Mm ³	21,2	21,3	21,2	-0,5
ACQUA REFLUA TRATTATA DA GORI					
ACQUA REFLUA TRATTATA DA GORI	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
totale acque reflue trattate (105)	Mm ³	7,7	45,2	70,1	55,2
ACQUA REFLUA TRATTATA DA AdF					
ACQUA REFLUA TRATTATA DA AdF	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate nei principali depuratori (106)	Mm ³	16,9	16,8	16,3	-3,2
acque reflue trattate in altri depuratori	Mm ³	8,5	9,0	7,0	-22,4
totale acque reflue trattate da AdF (107)	Mm ³	25,4	25,8	23,3	-9,9
ACQUA REFLUA TRATTATA DA GESESA					
ACQUA REFLUA TRATTATA DA GESESA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate nei principali depuratori (107B)	Mm ³	n.d.	n.d.	2,2	-
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA - DATO RIASSUNTIVO					
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA - DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (108)	n.	1.365.213	1.456.316	1.523.028	4,6
determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (109)	n.	428.417	495.921	448.829	-9,5
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, AdF E GESESA - DATO RIASSUNTIVO					
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI, AdF E GESESA - DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa (110)	n.	692.976	729.983	769.888	5,5
determinazioni analitiche su acque reflue di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa (111)	n.	236.413	288.863	252.160	-12,7
DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2					
DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili Acea Ato 2 (112)	n.	359.491	365.728	365.633	-
determinazioni analitiche su acque reflue Acea Ato 2 (113)	n.	127.378	170.641	124.625	-27,0
DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5					
DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili Acea Ato 5 (114)	n.	115.345	123.790	116.327	-6,0
determinazioni analitiche su acque reflue Acea Ato 5 (115)	n.	35.064	41.616	43.812	5,3
DETERMINAZIONI ANALITICHE GESESA					
DETERMINAZIONI ANALITICHE GESESA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili Gesesa (116)	n.	6.101	8.428	9.372	11,2
determinazioni analitiche su acque reflue Gesesa (117)	n.	4.702	5.514	5.736	4,0
DETERMINAZIONI ANALITICHE GORI					
DETERMINAZIONI ANALITICHE GORI	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili Gori (118)	n.	95.462	109.363	141.288	29,2
determinazioni analitiche su acque reflue Gori (119)	n.	19.854	21.027	25.499	21,3
DETERMINAZIONI ANALITICHE AdF					
DETERMINAZIONI ANALITICHE AdF	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
determinazioni analitiche su acque potabili AdF (120)	n.	116.577	122.674	137.268	11,9
determinazioni analitiche su acque reflue AdF (121)	n.	49.415	50.065	52.488	4,8

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di Acea Ambiente e ad Areti.

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
gas naturale					
generazione elettrica e calore (122) = (123+124)	Nm ³ x 1.000	23.742	25.828	25.148	-2,7
produzione termoelettrica e calore (123)	Nm ³ x 1.000	20.305	22.468	22.272	-0,9
<i>Tor di Valle – cogenerazione ad alto rendimento (CAR)</i>	Nm ³ x 1.000	20.305	22.468	22.272	-0,9
termovalorizzazione (124)	Nm ³ x 1.000	3.438	3.359	2.876	-16,8
<i>impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>	Nm ³ x 1.000	3.126	3.029	2.486	-21,8
<i>impianto di termovalorizzazione di Terni (*)</i>	Nm ³ x 1.000	312	331	390	15,2
gasolio per generazione termoelettrica					
produzione termoelettrica (125)	l x 1.000	291	630	639	1,5
<i>centrale Montemartini</i>	l x 1.000	230	574	587	2,2
<i>impianti di Terni e San Vittore del Lazio</i>	l x 1.000	61	56	52	-6,3
CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato					
impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (126)	t x 1.000	357,174	340,531	319,122	-6,3
pulper di cartiera termovalorizzato					
impianto di termovalorizzazione di Terni (127)	t x 1.000	99,971	94,092	90,215	-4,1
biogas per la produzione di energia elettrica					
impianti di compostaggio e gestione rifiuti (128)	Nm ³ x 1.000	10.766	11.491	17.153	49,3
<i>impianto di Orvieto</i>	Nm ³ x 1.000	10.766	11.491	10.867	-5,4
<i>impianto di Aprilia</i>	Nm ³ x 1.000	0	0	3.621	-
<i>impianto di Monterotondo</i>	Nm ³ x 1.000	0	0	2.665	-
acqua					
derivazione per produzione idroelettrica (129)	Mm ³	4.221,71	3.458,09	2.926,25	-15,4
acqua di processo (130)	Mm ³	0,27	0,25	0,18	-28,3
acqua usi civili/sanitari (131)	Mm ³	0,27	0,27	0,30	10,6
materiali vari					
olio minerale dielettrico in esercizio (132)	t	9.957	10.004	10.138	1,3
<i>olio minerale dielettrico – reintegri</i>	t	1,89	0,76	1,19	57,3
SF₆ in esercizio (133)	t	21,70	21,94	22,29	1,6
<i>SF₆ – reintegri</i>	t	0,50	0,40	0,37	-7,5
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (134)	t	1,56	1,49	1,68	12,8
<i>fluidi refrigeranti (tipo HCFC) – reintegri</i>	t	0,015	0,00007	0,00042	-
chemical vari (135)	kg	10.650.639	9.944.328	9.787.951	-1,6
<i>cloruro di sodio</i>	kg	8.000	13.000	9.000	-30,8
<i>idrossido di sodio (soda caustica)</i>	kg	164.520	256.470	247.640	-3,4
<i>bicarbonato di sodio</i>	kg	7.795.510	7.181.660	7.140.770	-0,6
<i>acido cloridrico</i>	kg	165.260	253.200	255.150	0,8
<i>soluzione ammoniacale</i>	kg	636.630	560.340	598.950	6,9
<i>carbone attivo</i>	kg	404.400	511.520	468.160	-8,5
<i>carbamina</i>	kg	866.810	631.040	228.820	-63,7
<i>altro (per TLR e termovalorizzazione)</i>	kg	609.509	537.098	839.461	56,3
oli e grassi/lubrificanti vari (136)	kg	46.887	34.387	37.664	9,5
energia elettrica					
<i>consumi per distribuzione elettrica (137) = (28)</i>	GWh	763,74	741,14	563,70	-23,9
<i>consumi per produzione elettrica (138) = (1)-(2)</i>	GWh	68,20	64,76	69,87	7,9
<i>consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (139)</i>	GWh	4,83	4,50	3,77	-16,1
<i>altri consumi (140)</i>	GWh	1,20	1,22	1,32	8,6
<i>altri usi propri (141)</i>	GWh	39,63	39,47	35,80	-9,3
totale (142) (137+138+139+140+141)	GWh	877,61	851,08	674,47	-20,8
illuminazione pubblica					
consumi per illuminazione pubblica (143)	GWh	83,98	70,08	66,96	-4,5

(*) I dati del biennio 2018-2019 sono stati rettificati per definizione del calcolo.

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente, ubicati ad Aprilia a Monterotondo Marittimo e

Sabaudia, all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto e ai quattro impianti di Acque Industriali a Pontedera, Pagnana, Poggibonsi e San Jacopo.

GESTIONE RIFIUTI – IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
chemical vari (144)	t	19,9	15,1	20,1	33,2
energia elettrica (145)	GWh	4,513	4,722	4,398	-6,9
gasolio (146)	l	240.022	245.735	229.533	-6,6
acqua di processo (147)	m ³	9.663	5.574	4.792	-14,0
acqua usi civili/sanitari (148)	m ³	1.261	1.180	1.230	4,2

PRODUZIONE DI COMPOST	u.m	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
chemical vari (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (149)	t	31,48	41,48	540,45	-
energia elettrica (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (150)	GWh	3,392	3,942	4,039	2,4
gasolio (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (151)	l x 1.000	95,28	170,47	220,73	29,5
biogas prodotto in loco (impianti di compostaggio di Aprilia e Monterotondo Marittimo) (152)	Nm ³	n.a.	176.614	6.286.431	-
acqua di processo (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) ^(*) (153)	m ³	11.882	16.562	28.928	74,7
acqua per usi civili (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (154)	m ³	1.929	1.480	2.330	57,4

(*) Il dato 2019 è stato rettificato a seguito di consuntivazione.

SMALTIMENTO RIFIUTI LIQUIDI E DA DEPURAZIONE ACQUE INDUSTRIALI	u.m	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
chemical vari (impianti di Pagnana, Pontedera e Poggibonsi) (155)	t	2.609,9	1.116,2	975,9	-12,6
energia elettrica (impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi e San Jacopo) (156)	GWh	0,620	0,481	0,713	48,1
metano (impianto di Pagnana) (157)	Sm ³	66.982	30.307	25.079	-17,3
olio combustibile BTZ (impianto di Pontedera) (158)	t	0,060	0,045	0,049	9,2
acqua di processo (impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi e San Jacopo) (159)	m ³	27.351	23.841	15.600	-34,6
acqua per usi civili (impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi e San Jacopo) (160)	m ³	1.100	743	747	0,5

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle Società idriche del Gruppo incluse nel perimetro di rendicontazione della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (DNF, ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016): Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa.

In generale si sono registrate delle contrazioni degli usi energetici per via dell'emergenza sanitaria, salvo per quelle società che hanno ampliato il loro perimetro impiantistico, in questo caso Gori.

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
reattivi per potabilizzazione e disinfezione (161)	t	3.174,6	3.564,3	3.265,4	-8,4
reattivi per analisi chimiche (162)	t	1,50	1,50	1,65	10,0
gas per analisi chimiche (163)	MNm ³	5,82	6,06	5,79	-4,4
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (164) = (134)	t	1,56	1,49	1,68	12,8
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) – reintegri	t	0,015	0,00007	0,00035	-
totale energia elettrica consumata (165)	GWh	362,81	414,91	481,45	16,0
impianti sollevamento idrico (166)	GWh	356,78	409,12	476,28	16,4
uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (167) = (139)	GWh	4,83	4,50	3,77	-16,1
laboratorio chimico (168)	GWh	1,19	1,29	1,40	7,9

acqua potabile					
totale acqua potabile consumata (169)	Mm³	1,46	1,80	2,81	56,1
usi civili/sanitari	Mm ³	1,30	1,63	2,16	32,5
usi di processo ^(*)	Mm ³	n. d.	n. d.	0,48	-
uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo)	Mm ³	0,16	0,17	0,17	-

(*) Si tratta di acqua recuperata presso i depuratori.

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
materiali vari e risorse naturali					
reattivi per depurazione acque reflue (170)	t	8.573	12.086	13.683	13,2
polielettrolita per disidratazione fanghi	t	1.469	2.305	2.478	7,5
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	2.755	2.761	3.948	43,0
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	165	497	462	-7,1
acido peracetico	t	3.016	3.673	3.995	8,8
altro (antischiuma, ecc.)	t	1.153	2.310	2.716	17,6
kit di reagenti per controlli in impianto (171)	n.	57.271	53.856	69.249	28,6
olio e grasso (172)	t	15,7	13,9	10,1	-27,6
energia elettrica					
fognatura e depurazione (173)	GWh	233,5	251,3	250,7	-0,2
combustibili					
metano per processi (essiccatori e altri processi) (174)	Nm³x 1.000	2.063,0	2.868,8	3.058,8	6,6
gasolio per processi (174 B)	l x 1.000	0,0	111,8	224,2	100,5
biogas prodotto e consumato in loco (175)	Nm³x 1.000	1.354,2	2.382,5	5.234,7	119,7

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

I dati si riferiscono a tutte le Società in perimetro di rendicontazione DNF, inclusa AdF.

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
autotrazione (parco auto Gruppo)					
benzina (176)	l x 1.000	102,5	122,6	225,3	83,7
gasolio (177)	l x 1.000	3.839,8	3.410,1	3.371,7	-1,1
GPL (178)	l x 1.000	0,0	5,1	8,1	58,9
riscaldamento					
gasolio (179)	l x 1.000	2,8	1,9	0,9	-52,6
metano (180)	Nm³ x 1000	395,9	419,6	387,3	-7,7
GPL (181)	l x 1.000	10,2	30,1	33,9	12,4

I RILASCI E GLI SCARTI – AREA ENERGIA

I dati su rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
CO₂ (182) = (183+184+185+186) ^(*)	t	361.539	338.692	392.471	15,9
Acea Produzione (183)	t	42.888	48.506	47.643	-1,8
Areti – reintegri di SF ₆ (184)	t	11.233	9.682	8.695	-10,2
reintegri di HCFC (185)	t	22,9	0,0	0,7	-
termovalorizzazione (186)	t	307.395	280.504	336.133	19,8
NO_x (187) = (188+189)	t	189,40	188,19	190,67	1,3

Acea Produzione (188)	t	13,69	17,44	20,83	19,4
termovalorizzazione (189)	t	175,71	170,75	169,84	-0,5
CO (190) = (191+192)	t	6,38	7,02	8,22	17,1
Acea Produzione (191)	t	2,02	4,19	6,00	43,2
termovalorizzazione (192)	t	4,36	2,83	2,22	-21,5
SO₂ (193) = (194+195)	t	0,16	0,33	0,90	174,0
Acea Produzione (194)	t	0,01	0,02	0,02	-
termovalorizzazione (195)	t	0,15	0,31	0,88	185,4
polveri (196) = (197+198)	t	0,50	0,60	0,60	-
Acea Produzione (197)	t	0,01	0,03	0,03	-
termovalorizzazione (198)	t	0,49	0,57	0,57	-
HCl (199)	t	3,56	2,92	3,12	6,8
HF (200)	t	0,12	0,12	0,06	-47,2
carbonio organico (201)	t	1,75	1,99	1,07	-46,2

ALTRI RILASCI E SCARTI	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
acque reflue trattate (202)	Mm ³	0,0166	0,0300	0,0241	-19,7
campi elettrici a 50 Hz	kV	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
campi magnetici a 50 Hz	μT	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
rumore	dB	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
flussi luminosi dispersi	Mlumen	impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo			

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti pericolosi – esclusa area termovalorizzazione (203)	t	673,1	1.268,9	211,2	-83,4
<i>produzione propria area energia</i>	t	671,6	1.268,1	210,6	-83,4
<i>quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo (**)</i>	t	1,5	0,8	0,6	-18,8
rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (204)	t	85.757,7	73.202,0	64.806,2	-11,5
rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (205)	t	800,6	1.167,0	833,6	-28,6
<i>produzione propria area energia</i>	t	739,9	1.118,9	805,2	-28,0
<i>quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo (**)</i>	t	60,7	48,1	28,4	-40,9
rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (206)	t	14.578,0	24.239,3	22.606,8	-6,7

(*) I dati 2019 di Terni sono stati rettificati dopo consuntivazione e certificato ETS. I dati dell'impianto di San Vittore del Lazio sono, dal 2018, misurati al camino.

(**) La quota parte è pari al 50% dei rifiuti prodotti dalla Capogruppo.

I RILASCI E GLI SCARTI – AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente, ubicati ad Aprilia, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, all'im-

pianto di gestione rifiuti di Orvieto e ai quattro impianti di Acque Industriali ubicati a Pontedera, Pagnana, Poggibonsi e San Jacopo.

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06) – Orvieto e impianti compost	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti pericolosi – impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (207)	t	4,7	1,2	3.672,5	-
rifiuti non pericolosi impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (208)	t	13.418,7	14.821,2	27.984,0	88,8
rifiuti pericolosi impianto di Orvieto (209)	t	16,2	12,7	11,4	-10,4
rifiuti non pericolosi impianto di Orvieto incluso percolato (210)	t	24.355,0	21.635,0	20.295,1	-6,2

EMISSIONI IN ATMOSFERA – Orvieto e impianti compost	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
CO ₂ – impianto di Orvieto e impianti di compostaggio (211)	t	1.076	1.282	1.363	6,3
polveri (212)	t	< 0,02	0,001	0,274	-
sostanze organiche totali (SOV) (213)	t	< 1,04	0,011	0,927	-
ammoniaca (214)	t	< 0,13	0,001	3,711	-
sostanze inorganiche volatili (SIV) (215)	t	< 1,98	0,062	1,941	-

RIFIUTI ACQUE INDUSTRIALI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti pericolosi impianto di Pagnana (216)	t	0,03	0,02	0,00	-
rifiuti non pericolosi impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi, San Jacopo (217)	t	3.510,2	3.124,5	2.516,2	-19,5

EMISSIONI IN ATMOSFERA – ACQUE INDUSTRIALI	u.m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
CO ₂ – impianti di Pagnana, Pontedera (218)	t	320,7	201,5	204,2	1,3
acido solfidrico (219)	t	0,076	0,012	0,019	56,7
ammoniaca (220)	t	0,155	0,019	0,038	97,9

I RILASCI E GLI SCARTI – AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle Società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa. Il biennio precedente è quindi stato corretto per includere i dati di AdF.

RIFIUTI PRODOTTI	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
rifiuti specifici da depurazione acque reflue ^(*)					
fanghi di depurazione totali (221)	t	166.909	132.041	124.590	-5,6
fanghi di depurazione Acea Ato 2 (222)	t	65.380	70.506	77.638	10,1
fanghi liquidi smaltiti presso terzi (223)	t	71.669	29.793	237	-99,2
fanghi di depurazione Acea Ato 5 (224)	t	15.987	11.352	9.408	-17,1
fanghi di depurazione Gori (225)	t	4.743	10.437	29.246	180,2
fanghi di depurazione Gesesa (226)	t	623	979	770	-21,4
fanghi di depurazione AdF (227)	t	8.508	8.975	7.292	-18,8
sabbia e grigliati totali da depurazione (228)	t	8.043	10.902	12.574	15,3
sabbia e grigliati Acea Ato 2 (229)	t	6.428	7.789	9.372	20,3
sabbia e grigliati Acea Ato 5 (230)	t	80	87	101	16,2
sabbia e grigliati Gori (231)	t	944	2.066	2.305	11,6
sabbia e grigliati Gesesa (232)	t	66	39	71	81,4
sabbia e grigliati AdF (233)	t	524	921	724	-21,3
rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)					
rifiuti pericolosi totali (234) = (235+236+237+238+239+240)	t	65,2	124,5	142,9	14,7
Acea Elabori (235)		14,1	19,7	15,9	-19,5
Acea Ato 2 (236)	t	38,6	34,3	82,4	140,1
Acea Ato 5 (237)	t	0,3	2,0	0,9	-54,3
Gori (238)	t	0,1	49,5	17,8	-64,1
AdF (239)	t	10,7	18,3	41,2	125,7
quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo (240) ^(**)	t	1,5	0,8	0,6	-18,5
rifiuti non pericolosi totali (241) = (242+243+244+245+246+247)	t	7.555	8.658	12.346	42,6
Acea Ato 2 ed Elabori (242)	t	378	1.022	2.631	157,4
Acea Ato 5 (243)	t	6.635	5.989	6.567	9,7
Gori (244)	t	93	1.137	102	-91,0
Gesesa (245)	t	8	41	0	-
AdF (246)	t	380	416	3.017	616,4
quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo (247) ^(**)	t	61	48	28	-41,0

altri rilasci e scarti					
CO ₂ da essiccatori (248)	t	4.300	5.972	6.371	6,7
CO ₂ da reintegri di HCFC (249)	t	22,9	0,0	0,7	-
rumore	dB	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
odori		monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori			

(*) Alcuni dati 2018 e 2019 sono stati consolidati e aggiornati.

(**) La quota parte è pari al 50% dei rifiuti prodotti dalla Capogruppo.

LE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

I dati del biennio 2018-2019 sono stati aggiornati inserendo in perimetro AdF.

SOCIETÀ DEL GRUPPO	u. m.	2018	2019	2020	Δ% 2020/2019
autotrazione					
CO ₂ (250)	t	10.416	9.309	9.449	1,5
riscaldamento					
CO ₂ (251)	t	848	914	850	-7,0

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2018	2019	2020
energia utilizzata per i processi ^(*)				
A consumi nella distribuzione elettrica		1.204,6 (334,6)	1.188,4 (330,1)	983,0 (273,1)
B consumi nella produzione elettrica (138)		245,5 (68,2)	233,1 (64,8)	251,5 (69,9)
C calore perduto nella rete di teleriscaldamento (23)		104,1 (28,9)	106,1 (29,5)	99,8 (27,7)
D consumi per illuminazione pubblica (143)		302,3 (84,0)	252,3 (70,1)	241,1 (67,0)
E consumi Area Ambiente (145+150)		30,7 (8,5)	32,9 (9,1)	32,9 (9,1)
F distribuzione idrica (165-167)	TJoule (GWh)	1.288,7 (358,0)	1.477,5 (410,4)	1.719,6 (477,7)
G depurazione acque (173)		840,7 (233,5)	904,8 (251,3)	902,7 (250,7)
H energia elettrica per uffici (139+167)		34,8 (9,7)	32,4 (9,0)	27,2 (7,5)
I consumi per riscaldamento uffici		15,1 (4,2)	16,2 (4,5)	15,3 (4,3)
L consumi essiccatori area idrica		76,7 (21,3)	106,7 (29,6)	113,8 (31,6)
M mobilità		141,3 (39,3)	126,5 (35,1)	128,3 (35,7)
Consumi totali = consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento		4.284,6 (1.190,2)	4.476,9 (1.243,6)	4.515,2 (1.254,2)

EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂) (182+211+218+248+249+250+251)	t	378.522	356.371	410.721
emissioni di SO ₂ , NO _x e altri gas significativi per tipo				
NO _x (187)	t	189,40	188,19	190,67
CO (190)	t	6,38	7,02	8,34
SO ₂ (164)	t	0,16	0,33	0,90
NO _x /produzione termoelettrica	g/kWh	0,41	0,42	0,44
CO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	757	735	876
CO ₂ /produzione termoelettrica Acea Produzione	g/kWh	585	537	517
CO ₂ /produzione totale Acea Produzione	g/kWh	77	89	88
CO ₂ /produzione totale lorda	g/kWh	361,7	357,8	418,9
SO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA

	u. m.	2018	2019	2020
rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione				
rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)	%	41,1	40,7	41,9
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)	%	41,3	41,2	42,4
Centrale Montemartini	%	24,9	24,3	26,1
rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)	%	71,9	69,6	70,2
rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)	%	78,7	79,2	83,5
rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)	%	73,6	72,5	76,1
rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)	%	77,5	77,5	81,1
rendimento del processo di produzione elettrica – impianti termovalorizzazione				
San Vittore del Lazio				
CSS termovalorizzato/energia prodotta lorda	kt/GWh	1,164	1,233	1,185
rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)	kWh/kg CSS	0,86	0,81	0,84
rendimento elettrico (calcolo 7)	%	20,0	19,2	19,2
rifiuti totali prodotti/ore lavorate	t/h	3,47	3,36	3,18
Terni				
rendimento lordo conversione pulper in energia elettrica (calcolo 8)	kWh/kg pulper	0,82	0,86	0,85
rendimento elettrico (calcolo 9)	%	14,7	21,3	15,8
rifiuti totali prodotti/ore lavorate	t/h	1,8	1,7	1,7
rendimento del processo di produzione elettrica – fotovoltaico				
efficienza media moduli fotovoltaici	%	14,0	14,0	14,0
altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)				
tutela del territorio (lunghezza totale linee AT in cavo/(lunghezza linee AT aeree + in cavo) x 100	%	46,3	46,3	46,3
efficienza luminosa illuminazione pubblica (36)/(143)	Lumen/kWh	23,9	28,6	30,0
rendimento medio lampade installate (36)/potenza elettrica	Lumen/W	112,7 (17.830 kW)	127,9 (15.653 kW)	127,9 (15.716 kW)
consumo specifico per lampada (143)/n. lampade	kWh/ n. lampade	372,22 (225.619)	310,46 (225.730)	295,46 (226.635)
percentuale di strade illuminate (**)	% (km di strade illuminate/km strade totali)	88,6 (6.297/7.110)	88,8 (6.316/7.110)	89,1 (6.338/7.110)
n. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (37)/(32)	n./GWh	0,22	0,17	0,26
reintegri di SF ₆ /km rete di distribuzione di energia elettrica	kg/km	0,0161	0,0128	0,0118
perdite totali di energia elettrica (28)/(27) (***)	% energia richiesta	7,2	7,0	5,8

(*) I dati del biennio 2018-2019 sono stati aggiornati per inserire AdF e Acque Industriali.

(**) Si tratta di una stima.

(***) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, quest'ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2018	2019	2020
carbon footprint				
SERVIZIO IDRICO				
totale CO ₂ /m ³ di acqua erogata (servizio idrico integrato) ⁽¹⁾	kgCO ₂ /m ³	0,45	0,50	0,51
CO ₂ /m ³ di acqua erogata (processo distribuzione idrica)	kgCO ₂ /m ³	0,27	0,31	0,33
CO ₂ /m ³ di acqua trattata (processo depurazione)	kgCO ₂ /m ³	0,13	0,13	0,12
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
rete di Acea Ato 2				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2)/(65)	kWh/m ³	0,467	0,467	0,477
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (112)/(65)	n./Mm ³	968	953	918
indice di additivazione acqua potabile (161 – rete di Acea Ato 2)/(65)	g/m ³	6,1	7,0	6,1
rete di Acea Ato 5				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 5)/(73)	kWh/m ³	2,136	2,065	1,623
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (73)/(73)	n./Mm ³	4.150	4.259	3.068
indice di additivazione acqua potabile (161 – rete di Acea Ato 5)/(73)	g/m ³	11,3	9,7	7,4
rete di Gori				
consumo specifico di energia elettrica per prelevato in rete idrica (consumo energia rete di Gori)/(87)	kWh/m ³	0,873	1,420	2,102
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (118)/(87)	n./Mm ³	1.075	1.232	1.613
indice di additivazione acqua potabile (161 – rete di Gori)/(87)	g/m ³	1,8	2,3	2,2
rete di Gesesa				
consumo specifico di energia elettrica per prelevato in rete idrica (consumo energia rete di Gesesa)/(80)	kWh/m ³	1,348	1,296	1,319
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (116)/(80)	n./Mm ³	795	1.110	1.217
indice di additivazione acqua potabile (161 – rete Gesesa)/(80)	g/m ³	12,7	8,3	7,3
rete di AdF				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia rete di AdF)/(93)	kWh/m ³	1,077	1,010	0,889
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (120)/(93)	n./Mm ³	2.513	2.576	4.190
indice di additivazione acqua potabile (161 – rete di AdF)/(93)	g/m ³	9,76	10,20	9,44
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE				
Acea Ato 2				
fanghi smaltiti (222)	t	65.380	70.506	77.638
fanghi liquidi smaltiti verso terzi	t	71.669	29.793	237
sabbia e grigliati rimossi (229)	t	6.428	7.789	9.372
COD ingresso	t	221.357	207.914	173.392
COD rimosso	t	205.125	188.327	159.487
efficienza di rimozione COD	%	93	91	92
SST ingresso	t	135.698	134.685	100.637
SST rimosso	t	126.330	124.417	93.172
efficienza di rimozione SST	%	93	92	93
efficienza di rimozione BOD	%	89	88	90
totale N ingresso (come NH ₄ +NO ₂ +NO ₃ + organico)	t	20.276	18.433	17.993
totale N rimosso	t	14.133	14.333	13.925
efficienza di rimozione N	%	70	78	77
indice di additivazione acque reflue Acea Ato 2	g/m ³	12,0	13,8	16,2
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 2	kWh/m ³	0,299	0,299	0,282

INDICATORE (segue)	u. m.	2018	2019	2020
Acea Ato 5				
fanghi smaltiti (224)	t	15.987	11.352	9.408
sabbia e grigliati rimossi (230)	t	80	87	101
COD ingresso	t	8.884	13.506	19.341
COD rimosso	t	7.709	12.407	18.182
efficienza di rimozione COD	%	87	92	89
totale N ingresso	t	779	1.136	1.219
totale N rimosso	t	600	757	827
efficienza di rimozione N (NH ₄ ⁺)	%	89	89	91
SST ingresso	t	8.365	8.364	10.349
SST rimosso	t	7.872	7.940	9.993
efficienza di rimozione SST	%	94	95	96
indice di additivazione Acea Ato 5	g/m ³	31,4	33,2	33,6
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 5	kWh/m ³	0,811	0,830	0,755
Gori				
fanghi smaltiti (225)	t	4.743	10.437	29.246
sabbia e grigliati rimossi (231)	t	944	2.066	2.305
COD ingresso	t	1.882	7.579	25.650
COD rimosso	t	1.730	6.376	24.419
efficienza di rimozione COD	%	92	84	95
totale N ingresso	t	n.d.	944	3.310
totale N rimosso	t	n.d.	714	3.159
efficienza di rimozione N (NH ₄ ⁺)	%	96	76	95
SST ingresso	t	n.d.	3.438	6.967
SST rimosso	t	n.d.	2.777	5.932
efficienza di rimozione SST	%	86	81	85
indice di additivazione Gori	g/m ³	58,2	54,6	36,9
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Gori	kWh/m ³	1,871	0,634	0,584
Gesesa (*)				
fanghi smaltiti (226)	t	1.130	623	979
sabbia e grigliati rimossi (232)	t	12	66	39
COD ingresso	t	n.d.	n.d.	349
COD rimosso	t	n.d.	n.d.	307
efficienza di rimozione COD	%	n.d.	n.d.	88,1
totale N ingresso	t	n.d.	n.d.	30
totale N rimosso	t	n.d.	n.d.	15
efficienza di rimozione N (NH ₄ ⁺)	%	n.d.	n.d.	48,2
SST ingresso	t	n.d.	n.d.	76
SST rimosso	t	n.d.	n.d.	44
efficienza di rimozione SST	%	n.d.	n.d.	57,1
indice di additivazione Gesesa	g/m ³	n.d.	n.d.	42,3
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Gesesa	kWh/m ³	n.d.	n.d.	0,849
AdF				
fanghi smaltiti (227)	t	8.508	8.975	7.292
sabbia e grigliati rimossi (233)	t	524	921	724
COD ingresso	t	8.765	8.120	9.172
COD rimosso	t	8.171	7.516	8.587
efficienza di rimozione COD	%	93,2	92,6	93,6
totale N ingresso	t	816	852	866
totale N rimosso	t	536	574	562
efficienza di rimozione N (NH ₄ ⁺)	%	76,9	81,1	79,7
SST ingresso	t	3.584	2.656	4.008
SST rimosso	t	3.429	2.512	3.872
efficienza di rimozione SST	%	95,7	94,6	96,6
indice di additivazione AdF	g/m ³	17,8	19,3	27,5
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione AdF	kWh/m ³	0,980	0,929	1,018

(*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle Società idriche considerate.

(**) I dati di efficienza di depurazione sono stimati. Gli indicatori di depurazione sono disponibili dal 2020, quando la Società ha installato i primi misuratori di portata delle acque reflue presso i principali depuratori.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2018	2019	2020
rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso (40+41) / (38)	t/t	0,56	0,57	0,64
rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto del fotovoltaico (40+41) / (145)	t/MWh	11,36	12,00	15,39
compost prodotto/rifiuti in ingresso (43+49) / (38+45)	t/t	0,10	0,10	0,09
compost prodotto/energia elettrica consumata (43+49) / (145+150)	kg/kWh	1,49	1,68	2,29
energia elettrica consumata/rifiuti in ingresso impianto Pagnana (156 - Pagnana) / (54+55+56+57 - Pagnana)	kWh/kg	0,004	0,004	0,004
energia elettrica consumata/rifiuti in ingresso impianto Pontedera (156 - Pontedera) / (54+55+56+57 - Pontedera)	kWh/kg	0,003	0,004	0,011
energia elettrica consumata/rifiuti in ingresso impianto Poggibonsi (156 - Poggibonsi) / (54+55+56+57 - Poggibonsi)	kWh/kg	0,002	0,003	0,003
chemical utilizzati/rifiuti in ingresso impianto Pagnana (155 - Pagnana) / (54+55+56+57 - Pagnana)	kg/t	17,782	7,593	5,125
chemical utilizzati/rifiuti in ingresso impianto Pontedera (155 - Pontedera) / (54+55+56+57 - Pontedera)	kg/t	15,613	11,651	14,184
chemical utilizzati/rifiuti in ingresso impianto Poggibonsi (155 - Poggibonsi) / (54+55+56+57 - Poggibonsi)	kg/t	4,815	7,042	8,111

LE CONFORMITÀ IN MATERIA AMBIENTALE

INDICATORE	u. m.	2018	2019	2020
CONFORMITÀ GRUPPO				
penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale	euro	162.853	139.964	143.601
CONFORMITÀ DNF				
penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale	euro	161.838	121.150	41.504

DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

calcolo 1

$$\text{rendimento}_{\text{(termoelettrica)}} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_{\text{g}} \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_{\text{m}} \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI_{g} = circa 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_{m} = circa 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio.

calcolo 2

$$\text{rendimento}_{(\text{termoelettrico})} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{termica}} (\text{kWh})}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh})}$$

$\text{Energia}_{\text{termica}} = \text{Energia termica lorda prodotta}$

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} = \text{Energia termoelettrica lorda prodotta}$

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh}) = \frac{\text{metano (Nm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/Nm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

PCI_g = potere calorifico inferiore del gasolio

PCI_m = potere calorifico inferiore del metano

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio.

calcolo 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia idroelettrica (MWh)} \times 3,6 \times 10^9}{[\text{m(kg)} \times 9,8 (\text{m/s}^2) \times \text{h(m)}] (\text{Joule})}$$

dove:

$3,6 \times 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da Joule a MWh

m = acqua derivata per la produzione idroelettrica

9,8 = accelerazione di gravità al livello del mare

h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)

$\text{Energia}_{\text{idroelettrica}}$ = energia prodotta nel ciclo idroelettrico

calcolo 4

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_t)} \times \eta_i + \frac{E_t}{(E_i + E_t)} \times \eta_t$$

dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_t = energia termoelettrica totale prodotta

η_i = rendimento idroelettrico

η_t = rendimento termoelettrico

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

calcolo 5

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_T)} \times \eta_i + \frac{E_T}{(E_i + E_T)} \times \eta_T$$

dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_T = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta

η_i = rendimento idroelettrico

η_T = rendimento termoelettrico (termoelettrico + termico)

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

calcolo 6

$$\text{rendimento di recupero (kWh/kg)} = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CSS (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica lorda prodotta a San Vittore del Lazio

calcolo 7

$$\text{rendimento elettrico} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CSS (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica prodotta = energia elettrica prodotta a San Vittore del Lazio

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{CH}_4 (\text{Sm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/ Sm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

PCI_m = potere calorifico inferiore medio del metano

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{\text{CSS (kg)} \times \text{PCI}_{\text{css}} (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

PCI_{css} = potere calorifico inferiore medio del CSS

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

calcolo 8

$$\text{rendimento recupero (kWh/kg)} = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica prodotta a Terni

calcolo 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)} + \text{energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica prodotta = Energia elettrica prodotta a Terni

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{CH}_4 (\text{Sm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/ Sm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

PCI_m = potere calorifico inferiore medio del metano

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \times \text{PCI}_p (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$$

PCI_p = PCI pulper = potere calorifico inferiore medio del pulper

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AMBIENTALE

I dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale* sono stati prodotti e certificati dalle Funzioni competenti e sono stati sottoposti ad ulteriori fasi di controllo:

- 1) confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
- 2) ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
- 3) *feed-back* alle Funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati, si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI DATI NUMERICI PRESENTATI NEL BILANCIO AMBIENTALE

PRODOTTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
1	Energia totale lorda prodotta da Acea Ambiente e Acea Produzione. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3 = 4 + 5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle Centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idroelettrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
6 = 7 + 8 + 9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle Centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Il FV del Parco della Mistica non è rendicontato in quanto fuori perimetro. I dati includono l'energia prodotta dagli impianti presso Orvieto (Acea Ambiente), presso Acea Ato 2 e dagli impianti acquisiti a partire dal 2019 in capo ad Acea Sun Capital. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
12	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
13	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato calcolato.
14 = 15 + 16	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di Acea Ambiente. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CSS – combustibile solido secondario – per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, neutro sul bilancio della CO ₂ , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2020 la quota rinnovabile per l'impianto di San Vittore del Lazio è pari a circa il 42,5%, la quota del termovalorizzatore di Terni è pari a circa il 42,4%. Con riferimento all'energia prodotta presso San Vittore del Lazio e Terni, alcune problematiche sulla turbina della linea 3 del primo impianto e sulla turbina del secondo hanno condizionato i quantitativi di energia elettrica prodotta, per questo inferiore al 2019.
17	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni + perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
18	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi e delle perdite di prima trasformazione. Il dato è calcolato.
19	Energia elettrica prodotta da biogas dall'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto e, dal 2020, dai due impianti di compostaggio di Aprilia e Monterotondo Marittimo (Acea Ambiente). Il dato è calcolato.
20	Autoconsumi degli impianti di produzione del biogas, incluse piccole dispersioni. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 5\%$.
21	Energia elettrica netta prodotta da biogas e ceduta in rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 5\%$.
22	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$, in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori.
23	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
24	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
25	Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia con scambio infra-Gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta.
26	Energia elettrica fornita da Acquirente Unico e Mercato, inclusa la quota da importazione oggetto di ricalcolo in relazione al DCO ARERA 492/2019/R/eel. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
27	Energia richiesta sulla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (mercato libero + servizio di maggior tutela). Il dato è stimato.
28	Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.
29	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato è stimato.
30	Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di energia ceduta a imprese di distribuzione. L'aumento è conseguenza di due nuovi sistemi di distribuzione chiusi alimentati da Areti a partire da luglio 2019. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
31	Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 5\%$ secondo Norma CEI 13-4.
32	Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela. L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in servizio di maggior tutela sul mercato libero, cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.
33	Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale. Il dato è stimato.
34	Energia elettrica netta venduta da Acea a livello nazionale su mercato libero e servizio di maggior tutela. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
35	Gas naturale venduto da Acea sul mercato a livello nazionale italiano. Il dato è calcolato.
36	Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso “di targa”.
37	Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell’area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate dai laboratori competenti.

PRODOTTI – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
38	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all’impianto di Orvieto, che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
39	Rifiuti avviati in parte alla sola triturazione, in parte al solo trattamento aerobico, in parte sia al digestore anaerobico sia al trattamento aerobico. Il dato è calcolato.
40	Rifiuti smaltiti in discarica direttamente. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
41	Rifiuti smaltiti in discarica dopo il trattamento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
42	Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Il dato è calcolato.
43	Compost prodotto presso l’impianto di Orvieto. Grazie alla combinazione del processo anaerobico con quello aerobico, il prodotto è Compost di Qualità. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
44	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d’acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
45	Rifiuti organici totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo agli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia, che comprendono: fanghi, verde e frazione organica. L’impianto di Monterotondo Marittimo, che aveva sospeso i conferimenti nel 2018, è stato riavviato nel 2019 dopo i lavori di realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica; mentre l’impianto di Aprilia, posto nel 2017 sotto sequestro preventivo dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, dal 2019 lavora in condizioni prossime a quelle di regime. Il dato è calcolato.
46	Fanghi in entrata. Rappresenta la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. La forte diminuzione delle consistenze 2018 dipende dalla sospensione dei conferimenti presso l’impianto di Monterotondo Marittimo. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
47	Verde in entrata. Rappresenta la quantità di verde proveniente dai parchi, boschi o da altre aree in arrivo presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
48	Frazione organica da raccolta differenziata (FORSU) in ingresso all’impianto di compostaggio di Aprilia e FORSU e altri scarti agroalimentari all’ingresso dell’impianto di Monterotondo Marittimo. Il dato è calcolato.
49	Compost di Qualità. Rappresenta la quantità di Compost di Qualità prodotto presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Per il 2020 il dato di produzione è stimato. La stima di compost viene effettuata in base ai quantitativi trasportati giornalmente in maturazione o nelle aree di stoccaggio finale. All’atto della vendita, il compost, a causa delle perdite di processo, può risultare inferiore a quanto stimato. Il compost risulta pari a zero presso Sabaudia, in quanto l’impianto è fermo in attesa di autorizzazione per revamping.
50	Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale non biodegradabile (ad esempio plastiche), che viene separato dal materiale compostabile e inviato a smaltimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
51	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d’acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
52	Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: Orvieto, Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
53	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo agli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi e San Jacopo di Acque Industriali. Il dato è calcolato.
54	Fanghi in entrata. Rappresenta la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi e San Jacopo di Acque Industriali. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
55	Rifiuti liquidi. Rappresenta la quantità dei rifiuti liquidi all’ingresso degli impianti di Pagnana e Pontedera. Il dato è calcolato.
56	Rifiuti da fognatura e altri. Rappresenta la quantità dei rifiuti da fognatura ed altri rifiuti non pericolosi. Il dato è calcolato.
57	Percolato. Rappresenta le quantità di percolato all’ingresso degli impianti di Pagnana e Pontedera. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
58	Solfato di ammonio prodotto. Rappresenta la quantità di solfato di ammonio prodotto presso gli impianti di Pagnana e Pontedera. Il dato è stimato.
59	Acque trattate prima dello scarico presso gli impianti di Pontedera, Pagnana, Poggibonsi e San Jacopo. Alcune di queste includono anche le acque consumate per usi industriali e/o civili in quanto non esistono sempre misuratori distinti prima dello scarico. Presso San Jacopo l’acqua prodotta viene immessa in testa all’impianto di trattamento biologico di Acque SpA.

PRODOTTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
60	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi e immessa nei sistemi acquedottistici. È la somma dell'acqua prelevata dalle Società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori, AdF, Acque, Publiacqua, Umbra Acque. Il dato è calcolato.
61	Totale acqua potabile erogata e fatturata ai rispettivi clienti dalle Società elencate al dato 60. Il dato è stimato.
62	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi e immessa nei sistemi acquedottistici. È la somma dell'acqua prelevata dalle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF. Il dato è calcolato.
63	Totale acqua potabile erogata e fatturata ai rispettivi clienti dalle Società elencate al dato 62. Il dato è stimato.
64	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi da parte della Società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$.
65	Totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico di Acea Ato 2. È dato dalla somma delle dell'acqua potabile erogata e fatturata, acqua potabile autorizzata e non fatturata, acqua esportata verso altri sistemi e perdite di potabilizzazione misurate. Il dato è calcolato.
66	Totale acqua potabile erogata e fatturata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete di Acea Ato 2.
67	Totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete di Acea Ato 2. Il dato è stimato.
68	Totale acqua potabile esportata verso altri sistemi di acquedotto da Acea Ato 2. Il dato 2020 è stimato e potrà subire un consolidamento dopo la pubblicazione.
69	Totale perdite di potabilizzazione di Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$
70	Perdite idriche – rete di Acea Ato 2. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
71	Perdite idriche in percentuale di Acea Ato 2, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
73, 74, 75, 76	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata, esportata verso altri sistemi di acquedotto da Acea Ato 5.
77	Perdite idriche – rete di Acea Ato 5. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
78	Perdite idriche in percentuale di Acea Ato 5, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
79, 80, 81, 82, 83	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata, esportata verso altri sistemi di acquedotto da Gesesa.
84	Perdite idriche – rete di Gesesa. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
85	Perdite idriche in percentuale di Gesesa, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
86, 87, 88, 89	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata da Gori.
90	Perdite idriche – rete di Gori. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
91	Perdite idriche in percentuale di Gori, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
92, 93, 94, 95, 96	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata, esportata verso altri sistemi di acquedotto da AdF.
97	Totale perdite di potabilizzazione di AdF. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$
98	Perdite idriche – rete di Acea AdF. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
99	Perdite idriche in percentuale di AdF, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
100	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle Società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori, AdF, Umbra Acque, Publiacqua, Acque. Il dato è calcolato.
101	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle Società idriche in perimetro DNF: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa.
102	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato totale è calcolato.
103	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del comune di Roma e in quelli esterni al comune di Roma. Il dato complessivo è calcolato.
104	Totale acqua reflua addotta ai principali depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA IDRICA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
105	Totale acqua reflua addotta agli impianti di depurazione di Gori e trattata. L'aumento sostanziale dei quantitativi trattati nel 2019 e 2020 è connesso al trasferimento gestionale di numerosi impianti di depurazione dalla regione Campania. Il dato totale è calcolato.
106	Totale acqua reflua addotta ai principali depuratori e trattata da AdF. Per il biennio 2018-2019 si tratta di acqua trattata in depuratori con AE > 20.000; per il 2020 è l'acqua trattata in depuratori con AE > 10.000. Il dato è calcolato.
107	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da AdF, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori.
107 B	Acqua reflua stimata, per la prima volta nel 2020, addotta ai principali impianti di depurazione di Gesesa e trattata. La stima si basa sui valori di fatturazione 2020; nel 2020 sono stati installati i primi misuratori di portata.
108	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato è calcolato.
109	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato è calcolato.
110	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, AdF e Gesesa.
111	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa.
112	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 2.
113	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 2.
114	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 5.
115	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 5.
116	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Gesesa.
117	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Gesesa.
118	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Gori.
119	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Gori.
120	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da AdF.
121	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da AdF.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
122 = 123 + 124	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso gli impianti di Acea Produzione e presso i termovalorizzatori di Acea Ambiente. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0 °C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$. Dato stimato.
123	Quantità totale di gas naturale utilizzato nella Centrale di Tor di Valle.
124	Quantità totale di gas naturale utilizzato dagli impianti di termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza pari a circa il 2%.
125	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) e per la gestione operativa presso i termovalorizzatori di Terni e, in minima parte, di San Vittore del Lazio. Il consumo della Centrale Montemartini risulta rilevante negli anni in cui la Centrale produce più energia elettrica al fine di ottemperare alle normali attività di prove periodiche previste, e per portare avanti attività di collaudo successivo ad interventi manutentivi straordinari. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
126	Quantità di CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Alcune problematiche sulle turbine della linea 1 e della linea 3 hanno condizionato i quantitativi di energia elettrica prodotta ed il quantitativo di CSS avviato a recupero energetico. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
127	Quantità di pulper di cartiera avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
128	Quantità di biogas prodotto col fine di produrre energia elettrica. Una parte minima non è utilizzata e avviata in torcia. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
129	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (come nel caso della Centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
130	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua di acquedotto; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Si tratta di acqua proveniente da acquedotto, pozzo e recupero di prima e seconda pioggia. Il dato è calcolato.
131	Quantità di acqua di acquedotto utilizzata dalle Società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Si tratta dei consumi di Acea Produzione, Areti, degli impianti di termovalorizzazione e del 50% dei consumi della Holding. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
132	Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie. Il dato include il quantitativo di olio presente nelle bobine Petersen installate in alcune cabine primarie: circa 225 tonnellate in 256 sistemi Petersen. I dati relativi ai reintegri sono stimati. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.) include sia dati di Areti che di Acea Produzione. Il dato è stimato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
133	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF ₆) negli impianti di Areti. Il dato è stimato. Il dato riferito ai reintegri, anch'esso stimato, rappresenta la quantità totale di SF ₆ immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno.
134	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. I dati si riferiscono all'anno precedente rispetto all'anno di esercizio in esame, in quanto si basano su dichiarazioni annuali ISPRA, successive alla pubblicazione del <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . Entrambi i dati sono calcolati attribuendo il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo all'area energia e all'area idrica, in parti uguali (50%).
135	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
136	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
137	Coincide con il dato 28.
138	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
139	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.
140	Consumi di energia elettrica presso altre sedi ed impianti, tra cui i consumi degli impianti di termovalorizzazione (Terni e San Vittore del Lazio). Il dato è stimato.
141	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
142	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
143	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. La forte riduzione dei consumi dal 2019 dipende dal completamento delle trasformazioni previste con il piano LED. Il dato viene calcolato sulla base delle consistenze degli impianti in esercizio nell'anno.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
IMPIANTO DI ORVIETO	
144	Totale sostanze chimiche utilizzate presso l'impianto di Orvieto. Il dato è calcolato.
145	Energia elettrica consumata nell'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
146	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
147	Quantità di acqua consumata presso l'impianto di Orvieto. Si precisa che tale risorsa proviene in parte dalle tettoie (acqua pluviale) e in parte dall'alveo (acqua fluviale). Il dato è stimato.
148	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili nel polo impiantistico di Orvieto. È fornita da autobotti in quanto il polo impiantistico non è collegato all'acquedotto. Il dato è stimato.
PRODUZIONE DI COMPOST	
149	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
150	Energia elettrica consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
151	Quantità totale di gasolio consumato presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
152	Quantità di biogas prodotto presso i nuovi impianti di Aprilia e Monterotondo; lo scopo finale sarà quello di produrre energia elettrica. Dal 2020 le produzioni di Monterotondo e Aprilia sono praticamente a regime. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
153	Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Sono inclusi i quantitativi di acqua riciclata. Il dato è stimato.
154	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili degli impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è in parte stimato.
SMALTIMENTO RIFIUTI LIQUIDI E DA DEPURAZIONE ACQUE INDUSTRIALI	
155	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi di Acque Industriali. Eventuali fluttuazioni evidenti del dato da un anno all'altro dipendono dalla composizione chimica dei rifiuti in entrata. Una maggiore complessità chimica può necessitare un maggior consumo di <i>chemical</i> per il trattamento prima dello smaltimento. Il dato è calcolato.
156	Energia elettrica consumata presso gli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi, San Jacopo. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
157	Quantità di metano consumato presso l'impianto di Pagnana. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE (segue)

dato n.	spiegazione – commento
158	Quantità di olio combustibile BTZ consumato presso l'impianto di Pontedera. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
159	Quantità di acqua consumata presso gli impianti presso gli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi, San Jacopo.
160	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili presso gli impianti presso gli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi, San Jacopo.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
161	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua per Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa, AdF. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio, utilizzato come disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
162	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla Società Acea Elabori per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle Società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
163	Volume totale di gas puri per analisi utilizzati da Acea Elabori. Il dato è misurato.
164	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri sono la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. I dati si riferiscono all'anno precedente rispetto all'anno di esercizio in esame, in quanto si basano su dichiarazioni annuali ISPRA, successive alla pubblicazione del <i>Bilancio di Sostenibilità</i> . Entrambi i dati sono calcolati attribuendo il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo all'area energia e all'area idrica, in parti uguali (50%).
165	Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato è calcolato.
166	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
167	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
168	Energia elettrica utilizzata da Acea Elabori. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività della Società, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è stimato.
169	Quantità di acqua potabile per usi civili/sanitari e di processo presso gli uffici di Acea SpA (dato calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla Capogruppo) e per Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. Nel 2020 l'acqua di processo rendicontata è acqua recuperata presso i depuratori. Il dato è calcolato.
170	Quantità totale di <i>chemical</i> utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua tra cui: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.
171	Numero totale di kit di reagenti acquistati presso gli impianti di depurazione di Acea Ato 2 per controlli ulteriori rispetto alle determinazioni analitiche. L'utilizzo dei kit risponde all'esigenza dei Laboratori annessi agli impianti di depurazione di poter effettuare analisi complesse in modo semplice e veloce. Acea Ato 2 utilizza fotometri e sistemi rapidi di analisi per tutti i parametri di maggior interesse e per eseguire un monitoraggio affidabile dei valori limiti di legge relativi alle acque reflue.
172	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori, ecc.). Il dato è calcolato.
173	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
174	Quantità di metano utilizzato nei processi di depurazione (ad esempio negli essiccatori di Acea Ato 2 e Gori e per il trattamento dei fanghi mediante idrolisi termochimica presso i depuratori di AdF). Il consistente aumento dal 2019, rispetto al 2018, è dovuto all'attivazione progressiva di nuovi digestori anaerobici presso i depuratori principali di Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
174 B	Quantità di gasolio utilizzato nei processi di depurazione e non solo (ad esempio nell'essiccatore di Ostia di Acea Ato 2) e per gruppi elettrogeni sia idrici che di fognature e depurazione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
175	Quantità di biogas prodotto e consumato in loco. Il consistente aumento del 2020 rispetto all'anno precedente è dovuto all'entrata in pieno regime dei digestori anaerobici presso i depuratori di Roma Sud e Roma Est di Acea Ato 2, attivati nel 2019. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

dato n.	spiegazione – commento
176	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Dal 2019 i dati provengono da elaborazioni degli Energy manager delle Società del Gruppo. Nel 2020 l'incremento è dovuto principalmente all'aumento delle vetture a benzina nella società Gori e per l'accrescimento dei consumi in Acea Ato 2. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,73 kg/l (fonte: <i>Defra, conversion factors 2020</i>).
177	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Dal 2019 i dati provengono da elaborazioni degli Energy manager delle Società del Gruppo. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,84 kg/l (fonte: <i>Defra, conversion factors 2020</i>). Il dato include il combustibile consumato dai mezzi di Aquaser.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO) (segue)

dato n.	spiegazione – commento
178	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,55 kg/l.
179	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
180	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
181	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
182	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper di cartiera. Include la CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ e dei refrigeranti HCFC. Dato stimato.
183	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato dell'anno precedente alla rendicontazione viene corretto nell'anno di pubblicazione, dopo la certificazione ETS. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
184	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ , considerando che 1 tonnellata di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 23.500 volte la CO ₂ (fonte: <i>GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report</i>).
185	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri dei fluidi refrigeranti (HCFC), considerando che 1 tonnellata di gas presenta un potere di riscaldamento pari a circa 700-2.500 volte la CO ₂ . Il valore dipende dal tipo specifico di gas (fonte: <i>GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report</i> ; per le miscele di gas il fattore è elaborato su fonte primaria). Metà delle emissioni sono imputate all'area energia e metà all'area idrica, così come avviene per le quantità di fluidi refrigeranti (HCFC). Il dato coincide con la voce 249. Per il 2019 e il 2020 il dato è inferiore all'unità in quanto i reintegri non sono stati significativi.
186	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato del 2019 è stato consuntivato dopo certificato ETS. I dati sono misurati.
187	Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper di cartiera. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.
188	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
189	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
190	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell'inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
191	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
192	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
193	Quantità totale di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper di cartiera. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.
194	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
195	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
196	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CSS e pulper di cartiera. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.
197	Quantità di polveri immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
198	Quantità di polveri immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
199	Quantità di acido cloridrico (HCl) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
200	Quantità di acido fluoridrico (HF) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
201	Quantità di carbonio organico immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
202	Quantità totale di acqua reflua trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
203	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle Società del Gruppo con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato 2020 è diminuito a causa della pandemia da Covid-19 e in particolare perché nell'anno non sono stati sostituiti alcuni trasformatori AT/MT. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
204	Rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
205	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle Società del Gruppo con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
206	Rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie derivanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.

RILASCI E SCARTI – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
207	Rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) prodotti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. L'aumento è dovuto alla ripartenza quasi a regime degli impianti di Monterotondo Marittimo e Aprilia. Il dato è calcolato.
208	Rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) prodotti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. L'aumento è dovuto alla ripartenza quasi a regime degli impianti di Monterotondo Marittimo e Aprilia. Il dato è calcolato.
209	Rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) prodotti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
210	Rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) prodotti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
211	Emissioni di CO ₂ degli impianti di compostaggio e di Orvieto e correlate ai servizi ausiliari degli impianti di termovalorizzazione, non strettamente connesse alla produzione di energia elettrica. Includono le emissioni non biogeniche dalla combustione del biogas prodotto in loco. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
212, 213, 214, 215	Si tratta di polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso lo stabilimento di Monterotondo Marittimo. Gli altri impianti forniscono soltanto i valori delle concentrazioni, non sussistendo alcun obbligo normativo di calcolo dei dati in valore assoluto. I valori in mg/l di tutti gli impianti sono molto al di sotto dei valori autorizzati. L'aumento dei dati è dovuto alla ripartenza quasi a regime dell'impianto di Monterotondo Marittimo. I dati sono calcolati a partire dalla misura delle concentrazioni.
216	Rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) prodotti dagli impianti di Pagnana. Il dato è calcolato.
217	Rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) prodotti dagli impianti di Pagnana, Pontedera, Poggibonsi, San Jacopo. Il dato è calcolato.
218	Emissioni di CO ₂ degli impianti di Pagnana e Pontedera correlate ai consumi di combustibili. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
219	Emissioni di acido solfidrico dagli impianti di Pagnana e Pontedera. Il dato di Pagnana è misurato. Il valore di Pontedera è stimato considerando il valore massimo rilevabile in impianto.
220	Emissioni di ammoniaca presso gli impianti di Pagnana e Pontedera. Il dato di Pagnana è misurato. Il valore di Pontedera è stimato considerando il valore massimo rilevabile in impianto.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
221	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
222	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
223	Quantità totale di fanghi di liquidi smaltiti presso terzi e prodotti da Acea Ato 2.
224	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
225	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Gori. Il forte aumento delle quantità prodotte nel 2019 e nel 2020 dipende dal trasferimento in Gori, della gestione di impianti di depurazione in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
226	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
227	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da AdF. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
228	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
229	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
230	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
231	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Gori. L'aumento delle quantità prodotte dal 2019 dipende dal trasferimento progressivo in Gori della gestione di impianti di depurazione in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
232	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
233	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da AdF. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
234	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) che include quelli smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori, Gori, Acea Ato 5 e AdF e una quota parte di rifiuti prodotta dalla Capogruppo (attribuita in parti uguali alle due aree: energia ed idrica). Il dato è calcolato.
235	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Elabori. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
236	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
237	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
238	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gori. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
239	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da AdF. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
240	Quota parte di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla Capogruppo e attribuita all'area idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area energia.
241	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) che include quelli smaltiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF, e una quota parte di rifiuti prodotta dalla Capogruppo (attribuita in parti uguali alle due aree: energia e idrica). Il dato è calcolato.
242	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2. L'aumento delle quantità del 2020 è dovuto principalmente all'avvio dei filtri presso l'impianto di potabilizzazione di Pescarella. Il dato è calcolato.
243	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.
244	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gori. Il dato è stimato.
245	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gesesa. Il dato è stimato.
246	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da AdF. Il dato è stimato.
247	Quota parte di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla Capogruppo e attribuita all'area idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area energia.
248	Quantità totale di anidride carbonica emessa dagli essiccatori di Acea Ato 2 e Gori, che utilizzano metano come combustibile. Il consistente aumento dal 2019 rispetto al 2018 è dovuto all'attivazione progressiva di nuovi digestori anaerobici, presso i depuratori principali di Acea Ato 2. I dati dell'ultimo biennio sono calcolati utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (MATTM anno 2019).
249	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri dei fluidi refrigeranti (HCFC), considerando che 1 tonnellata di gas presenta un potere di riscaldamento pari a circa 1.300-2.500 volte la CO ₂ . Il valore dipende dal tipo specifico di gas (fonte: <i>GHG Protocol – IPCC Fifth Assessment Report</i> ; per le miscele di gas il fattore è elaborato su fonte primaria). Metà delle emissioni sono imputate all'area energia e metà all'area idrica, così come avviene per le quantità di fluidi refrigeranti (HCFC). Il dato coincide con la voce 249. Per il 2019 e il 2020 il dato è inferiore all'unità in quanto i reintegri non sono stati significativi.

EMISSIONI DI CO₂ DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

dato n.	spiegazione – commento
250	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato del triennio è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2019). Il dato è calcolato.
251	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato è calcolato.



ACEA SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2020



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Acea SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del "Bilancio di Sostenibilità 2020 - (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI) di Acea SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", definiti nel 2016, e aggiornati al 2018, dal GRI – Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Comunicare la sostenibilità: nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione ai sensi di quanto previsto dal Decreto.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono, infine, responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acea SpA e con il personale di Acea Produzione SpA e Acea ATO 2 SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Acea SpA, Acea Produzione SpA, Acea ATO 2 SpA e per la Centrale termoelettrica di Tor di Valle (Acea Produzione SpA) che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri ed approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Acea relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 31 marzo 2021

PricewaterhouseCoopers SpA


Massimo Rota
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)

2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA

ACEA SPA

Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale

Euro 1.098.898.884 interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e Registro delle Imprese di Roma

05394801004

REA di Roma 882486

A cura di

Investor Relations & Sustainability, Affari Legali, Societari
e Servizi Corporate, Comunicazione
Acea SpA

Team di redazione

Davide de Caro, Graziella Farfaglia, Silvia Fortuna, Debora Sabatini
Coordinamento **Irene Mercadante**
RSI@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

K-Change Srl
Per Acea SpA – **Barbara Salmoni, Roberta Rindone**
Coordinamento **Tiziana Flaviani**

Fotografie

Archivio Acea, **Stefano Santia** e **Massimo Di Soccio**

Stampa

Marchesi Grafiche Editoriali SpA
su carta certificata FSC

Finito di stampare in aprile 2021



ACEA SPA
PIAZZALE OSTIENSE, 2
00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT