

2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACEA ATO 5



ace
acqua

2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACEAATO 5



INDICE

| | |
|--------------------------|---|
| LETTERA AGLI STAKEHOLDER | 4 |
| HIGHLIGHTS | 6 |

IDENTITÀ E VALORI

| | |
|---|----|
| ACEA ATO 5 AL SERVIZIO DEL TERRITORIO | 10 |
| L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE | 14 |
| L'ATO E L'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO | 16 |
| LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE | 17 |
| MISSION E VISION | 18 |
| GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI | 20 |
| L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ | 23 |
| IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER | 27 |
| L'ANALISI DI MATERIALITÀ | 30 |
| RAPPORTI CON IL TERRITORIO | 32 |
| Gli investimenti sul territorio | 33 |
| Ricerca, Innovazione e digitalizzazione | 35 |
| Progetti con le scuole | 39 |

LA SOSTENIBILITÀ IN PRATICA

| | |
|--|----|
| GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA | 44 |
| IL SII | 44 |
| Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite | 45 |
| Il servizio di fognatura e depurazione | 51 |
| LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI PRODOTTI CHIMICI | 58 |
| USO DELL'ENERGIA NEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO | 61 |
| I consumi di energia interni | 61 |
| Iniziative di efficientamento | 64 |
| Le emissioni di CO ₂ | 66 |
| INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DELL'UTENTE | 67 |
| La qualità erogata: qualità delle acque potabili | 67 |
| I canali di contatto tradizionali | 70 |
| Evoluzione delle modalità di contatto | 71 |
| Qualità contrattuale | 72 |
| La qualità percepita: soddisfazione degli utenti | 74 |
| Attenzione alle fasce deboli | 75 |

| | |
|---|----|
| LA VALORIZZAZIONE E L'ATTENZIONE AL PERSONALE | 77 |
| Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale | 77 |
| Formazione e sviluppo del personale | 81 |
| Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | 81 |
| SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA | 85 |
| NOTA METODOLOGICA | 88 |

APPENDICE

| | |
|---|----|
| PERIMETRO E IMPATTO DELLE TEMATICHE MATERIALI | 89 |
| INDICE DEI CONTENUTI GRI | 90 |



Gentili Stakeholder,
per la prima volta nella sua storia Acea Ato 5 ha deciso di redigere il proprio Rapporto di Sostenibilità.

Una decisione maturata nel corso del 2020 in cui crediamo con forza e con la quale vogliamo manifestare nel concreto la nostra volontà di trasparenza, presentandovi i principali risultati raggiunti, i numerosi progressi compiuti nell'anno 2020 e gli scenari futuri legati al percorso che abbiamo deciso di intraprendere per promuovere lo sviluppo sostenibile e comprendere gli impatti generati verso tutti i portatori di interesse. È un importante traguardo riservato alle Società più avanzate che credono nel dialogo e nell'ascolto con il territorio e le Comunità, diffondendo un clima di fiducia reciproca e trasparenza. Siamo pienamente consapevoli di essere all'inizio del nostro percorso, e stiamo lavorando in ottica di miglioramento delle nostre performance gestionali e dei rapporti con i clienti, con il territorio e le Comunità servite. Il nostro impegno è focalizzato ad ottenere risultati di eccellenza, soprattutto in considerazione del territorio dell'Ato 5 di Frosinone, in cui le sfide da vincere sono numerose e tra le più importanti annoveriamo: ammodernare la rete idrica attraverso il suo potenziamento, progressivo rinnovo e ottenere una contestuale riduzione del tasso di dispersione; proseguire nelle attività di risanamento e potenziamento delle infrastrutture dedite alla raccolta e trattamento delle acque; avviare progetti di economia circolare anche attraverso il riutilizzo delle matrici provenienti dal trattamento dei reflui.

Attraverso le nostre attività, integrate nella pianificazione strategica del Gruppo Acea, scegliamo ogni giorno di contribuire alla creazione di valore condiviso per il territorio; il percorso è lungo, richiede tempo, consapevolezza e comprensione del contesto in cui si opera e ad oggi possiamo dire di essere sulla buona strada e di aver avviato un percorso sano, forti di una lunga e determinata applicazione volta ad implementare le migliori pratiche disponibili, ad innovare processi e tecnologie, a sperimentare nuovi modelli di ascolto delle istanze dei territori.

È un percorso mutevole, che si evolve con la trasformazione dei processi lavorativi, realizzata attraverso la progressiva digitalizzazione al fine di aumentare l'efficienza lavorativa e migliorare la qualità dei servizi che eroghiamo, a tutti i livelli. In particolare, ad aprile

2016 è partito il "Workforce Management", un nuovo modello gestionale che ha rivoluzionato tutti i processi sottesi all'erogazione dei servizi al cliente in un'ottica mirata a migliorare la qualità dei servizi stessi e a introdurre un nuovo modo di lavorare, più snello ed efficace, che ha reso possibile garantire la continuità del servizio anche in un momento drammatico come quello causato dalla diffusione del Covid-19.

In questo anno così particolare in cui il contesto nazionale e internazionale è stato fortemente condizionato dalle misure stabilite per contrastare l'emergenza sanitaria in atto, abbiamo focalizzato i nostri sforzi per assicurare la sicurezza e la salute dei nostri dipendenti, la loro formazione in un contesto tecnologico fortemente innovativo, l'accessibilità ai servizi essenziali tenendo conto delle mutate abitudini di consumo e di vita dei cittadini.

In particolare, crediamo fermamente che la crescita aziendale sia legata alla cura rivolta al rispetto dei lavoratori, per questo ci impegniamo per garantire lo sviluppo continuo delle competenze professionali e siamo convinti che il nostro organismo vitale ha bisogno del talento e della professionalità di tutti per crescere e migliorare nel tempo. L'obiettivo è quello di rendere ogni nostra attività e luogo di lavoro un esempio di eccellenza, da emulare per le modalità di controllo e di gestione dei rischi in tema di salute e sicurezza.

Nonostante tutto, il nostro impegno sul territorio è continuato e si è incentrato nell'assicurare l'accesso ai servizi idrici, mantenendo elevati standard di qualità e migliorando, ove possibile, le nostre performance; nel 2020 è nata la "Carta d'identità dell'acqua" per promuovere la trasparenza e la conoscenza della qualità e della sicurezza dell'acqua e sono stati, altresì, adottati nuovi strumenti di contatto per garantire una maggiore vicinanza al territorio servito.

Manteniamo la più alta attenzione nei confronti delle problematiche ambientali, in particolar modo in un territorio come quello della provincia di Frosinone ove la tematica assume una rilevanza fondamentale. Le nostre azioni e i nostri comportamenti si inseriscono in un percorso orientato ai principi della sostenibilità, che implica modelli gestionali rivolti non solo al conseguimento di un equo profitto economico, ma altresì alla ricerca incessante di sviluppo del bene comune nel rispetto e nella tutela dell'ambiente.

Centrale è l'azione di coinvolgimento e valorizzazione svolta verso

tutti i nostri stakeholder di riferimento: dagli enti nazionali agli enti locali, dalla Capogruppo agli organi societari, dai fornitori alle associazioni territoriali, e in ultimo, ma non per importanza, vi sono i nostri utenti ai quali intendiamo assicurare un Servizio Idrico Integrato efficiente, sostenibile e di qualità.

La certificazione ottenuta ogni anno, sin dal 2012, per il nostro Sistema QASE, è la testimonianza più evidente di questo nostro chiaro e valido orientamento verso l'eccellenza.

Tutto ciò si inserisce nell'ambito di uno sforzo continuo che stiamo

perseguendo con l'obiettivo di allineare i nostri servizi in maniera sempre più aderente alle aspettative dei nostri utenti, nella gestione del bene più prezioso: l'acqua. La nostra missione, come Gruppo Acea, da oltre un secolo è questa, orientata ad assicurare un servizio di fornitura di acqua di eccellente qualità, abbondante e a costi contenuti, garantendo gli investimenti necessari al rinnovamento delle infrastrutture, nel rispetto dei fragili meccanismi naturali, così perfetti e vulnerabili, che presiedono al buon funzionamento del ciclo idrico alla base del perenne rinnovamento della vita.

Presidente di Acea Ato 5

Roberto Coccoza



86 Comuni serviti, **467.993** abitanti, **200.876** utenze

271 dipendenti, di cui **221** uomini e **50** donne

5.884 km di rete idropotabile, di cui **1.218 km** di rete di adduzione
e **4.666 km** di rete di distribuzione

1.775 km di rete fognaria e **131** impianti di depurazione



Certificazioni:

Sistema di Gestione Integrato (QASE)

ISO 45001 (Salute e Sicurezza),

ISO 14001 (Ambiente),

ISO 9001 (Qualità),

ISO 50001 (Energia)

IDENTITÀ
E VALORI





ACEA ATO 5 AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

Acea Ato 5 SpA è la società del Gruppo Acea che gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII) dell'**Ambito Territoriale Ottimale n. 5** (ATO n. 5) **Lazio meridionale Frosinone**, sulla base di una concessione trentennale rilasciata a seguito di gara pubblica nel 2002. La gestione del SII interessa **86 Comuni della provincia di Frosinone** (resta ancora da rilevare la gestione del Comune di Paliano, mentre i Comuni di Conca Casale e di Rocca D'Evandro, seppur inclusi nel perimetro gestito, appartengono ad altri ATO in corso di costituzione) per **un territorio complessivo che si estende per 3.274 km²**, caratterizzato da diversi scenari paesaggistici, da quelli urbani a quelli più impervi, montani, passando per i terreni coltivati. Acea Ato 5 SpA soddisfa le esigenze di **467.993 abitanti** ed un

numero di utenze pari a **200.876**, in continua crescita, che sta comportando la necessità di adattare un servizio infrastrutturale sempre più articolato e soggetto a continue trasformazioni e ad un numero sempre maggiore di utenti. La società gestisce tutte le **fasi del ciclo tecnologico dell'acqua**: captazione, trasporto, distribuzione, raccolta e depurazione, con l'obiettivo di migliorare costantemente le performance e il servizio offerto ai cittadini, pianificando e realizzando gli investimenti e le sperimentazioni di progetti di innovazione tecnologica. A corredo della gestione del Servizio Idrico Integrato, la Società alimenta le fontane pubbliche e gli idranti antincendio.

FIGURA 1 – LIMITI TERRITORIALI DELL'ATO 5



Acea Ato 5 gestisce **70 pozzi** (44 campi pozzo) e **34 sorgenti**. Oltre alle fonti, la Società acquista e/o cede acqua attraverso punti di interscambio con altri gestori e Comuni, (es: Consorzio A.S.I., Acqua Latina, Acea Ato 2, Acqua Campania, Comune di S. Biagio Saracinisco, Comune di Vallepietra). Dalle fonti di approvvigionamento l'acqua viene condotta nei Comuni attraverso una **rete di acquedotto che si sviluppa per 1.218 km**, cui segue, partendo da serbatoi e partitori, una articolata **rete di distribuzione di 4.666 km** che raggiunge tutte le utenze servite. Dal punto di vista gestionale, la Società assicura 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, garantendo il continuo funzionamento secondo le normative vigenti. Particolare impegno è richiesto per gli interventi di manutenzione straordinaria, che possono prevedere il rifacimento, ammodernamento e/o potenziamento degli impianti e delle reti idriche per tenere conto del reale fabbisogno, nonché per garantire un adeguato aggiornamento tecnologico. L'acqua utilizzata è raccolta grazie ad una rete fognaria formata da 1.775 km di tubazioni (di cui circa 1.619 georeferenziati, pari al 91% della rete totale), arricchita da 225 impianti di sollevamento e convogliata a 131 depuratori, la maggior parte di tipo biologico a fanghi attivi, dove viene trattata senza compromettere la qualità dei corpi recettori.

FIGURA 2 – SITI IDRICI GESTITI DA ACEA ATO 5

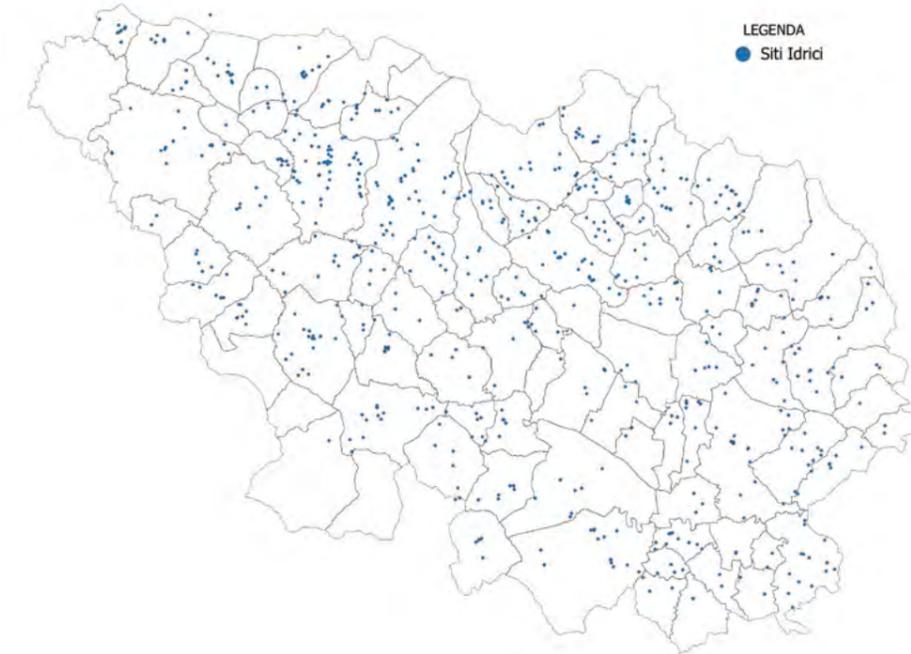


FIGURA 3 – SITI FOGNARI GESTITI DA ACEA ATO 5

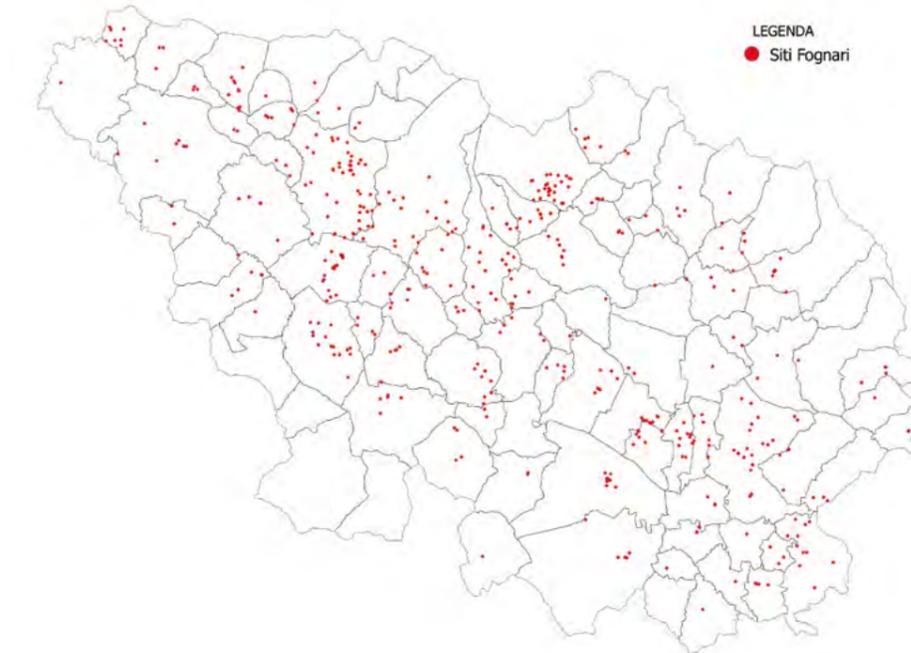


TABELLA 1 – DATI RELATIVI ALLA VENDITA E ALLA DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA DA PARTE DI ACEA ATO 5

Distribuzione dell'acqua di Acea Ato 5

| Vendita e distribuzione dell'acqua | | | |
|------------------------------------|---------|---------|---------|
| u.m. | 2018 | 2019 | 2020 |
| n. utenze | 197.821 | 199.823 | 200.876 |
| Popolazione servita | 469.836 | 469.836 | 467.993 |

Acea Ato 5, pertanto, oltre a garantire la gestione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato, predisporre piani pluriennali di investimento tesi a garantire il continuo ammodernamento e potenziamento delle stesse. La Società gestisce, altresì, la parte commerciale, amministrativa e gestionale all'interno

delle sedi amministrative e sportelli commerciali dislocate nei Comuni di Frosinone e Cassino, cui si aggiungono i servizi digitali introdotti a fine 2020 che consentono ad ogni cliente di poter accedere a tutti i servizi commerciali dal proprio tablet o smartphone senza dover effettuare spostamenti.

IL GRUPPO ACEA

Il Gruppo Acea è una delle principali multiutilities italiane. Quotata alla Borsa italiana dal 1999, gestisce e sviluppa reti e servizi nei settori idrico, energetico e ambientale. È la prima compagnia idrica italiana, fornisce servizi a 9 milioni di persone e ha partecipazioni in società operanti in Lazio, Toscana, Umbria e Campania. Fornisce servizi ambientali, trattando circa 1,6 milioni di tonnellate

(includere le ceneri smaltite) di rifiuti all'anno. Le attività del Gruppo comprendono i servizi idrici integrati (acqua potabile, fognatura e depurazione), la produzione di energia, la vendita e distribuzione di energia elettrica, l'illuminazione pubblica, funzionale e artistica ed i servizi ambientali a valore aggiunto, nell'ambito dell'economia circolare.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Negli ultimi anni il contesto in cui le aziende operano pone sempre più in primo piano la necessità di transitare verso un'economia a bassa emissione di carbonio e di agire abbracciando il tema della sostenibilità come elemento fondamentale per garantire la creazione di valore condiviso nel medio-lungo periodo.

L'ambizioso progetto europeo del **Green Deal** della Commissione Europea (CE), pubblicato a fine 2019, pone in evidenza la necessità di trasformare l'economia globale in un'economia "moderna, competitiva ed efficiente"¹, in cui la crescita economica non sia necessariamente legata allo sfruttamento continuo di risorse naturali. Si tratta di un piano economico che intende trasformare i problemi ambientali e climatici in opportunità per arrivare alla neutralità climatica al 2050, attraverso l'impegno di governi e di tutti i settori del sistema economico e sociale, in considerazione degli obiettivi fissati durante l'Accordo di Parigi, siglato nell'omonima conferenza nel 2015, e degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030. L'Accordo di Parigi è il primo accordo universale, giuridicamente vincolante sul clima a livello mondiale, che intende ridurre significativamente i rischi e gli impatti derivanti dal cambiamento climatico; l'Agenda 2030, promossa dalle Nazioni Unite nel 2015, identifica **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** che stabiliscono priorità e ambizioni da raggiungere entro il 2030 nell'ambito dello sviluppo sostenibile, promuovendo un ruolo chiave delle aziende attraverso lo sviluppo di nuovi modelli di business sostenibile. In tale contesto di riferimento, l'Unione Europea ha sviluppato un **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile (EU Action Plan)** in cui viene proposta una strategia in materia di finanza sostenibile corredata da diversi strumenti e misure, tra i quali l'introduzione di una nuova **Tassonomia UE** atta a classificare, secondo criteri definiti e condivisi a livello Comunitario, le attività ecosostenibili.

Se da un lato i governi e le istituzioni stanno operando per la definizione di una nuova strategia di crescita globale, dall'altro le aziende prendono consapevolezza del ruolo attivo che assumono nel perseguire l'obiettivo comune di facilitare la transizione verso un'economia verde, agendo con proattività su tutti i settori dell'economia in un'ottica di **sviluppo sostenibile**, che guardi al valore condiviso di medio-lungo periodo. È quindi richiesto di condurre il proprio business in maniera sostenibile, gestendo efficacemente le risorse a disposizione e riadattando la propria strategia al fine di rendere l'azienda resiliente ai continui mutamenti del contesto in cui opera. Ed è proprio la **resilienza** uno degli elementi chiave che le aziende devono mostrare per fronteggiare la crisi di emergenza sanitaria ancora in atto, dovuta alla diffusione, nei primi mesi del 2020, del virus SARS-CoV-2, meglio conosciuto come Coronavirus (o Covid-19). Nel contesto emergenziale che si sta attraversando, occorre creare le condizioni per ripartire e agire in ottica di sviluppo sostenibile, nella sua accezione più ampia, per rispondere in maniere efficace ai momenti di crisi e far fronte alle nuove esigenze emerse. In regime di pandemia – così dichiarata ufficialmente dal Direttore Generale dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) – tutti i settori economici e sociali sono stati fortemente impattati, soprattutto in seguito al drastico cambiamento delle abitudini di consumo. Al fine di garantire la continuità operativa in ogni settore aziendale, l'emergenza è stata fronteggiata tempestivamente dal **Gruppo Acea**, grazie anche all'insieme di azioni e misure attuate da tempo nell'ambito digitale, della sostenibilità e dell'innovazione. Il Gruppo, infatti, ha effettuato significativi investimenti in queste aree ritenute cruciali per contrastare la crisi e al contempo assicurare un vantaggio competitivo aziendale nel lungo periodo². Nel testo verranno illustrate le diverse azioni messe in atto nell'anno dalla Società per mitigare gli effetti derivanti dalla pandemia.

In tale contesto emergenziale, in cui il sistema ambiente risulta fortemente interconnesso con il sistema socioeconomico, vi rientra a pieno la tutela della **risorsa idrica**, una risorsa naturale, molto preziosa, la cui gestione è stata garantita dagli operatori industriali con costanza ed efficienza durante l'emergenza sanitaria. Occorre dunque che la risorsa idrica sia gestita adeguatamente in ciascun aspetto del suo ciclo integrato: un approvvigionamento idrico che tuteli la conservazione della risorsa, un'erogazione che garantisca caratteristiche qualitative dell'acqua in linea con le normative, una raccolta e depurazione delle acque reflue che siano volte a minimizzare l'impatto sull'ambiente, ma anche un sistema tariffario equo, in

grado di bilanciare la copertura dei costi del servizio – compresi i necessari costi di manutenzione delle reti e degli impianti e di investimento in nuove infrastrutture e tecnologie – con la tutela degli utenti, tramite limiti posti agli incrementi tariffari annui e un accesso all'acqua agevolato per le famiglie in difficoltà economica. L'operato dei gestori del servizio idrico è influenzato da alcuni soggetti quali enti e istituzioni, soggetti sovranazionali, nazionali e territoriali che compongono il sistema di governance del SII. Un sistema complesso e articolato, il cui compito è quello di stabilire le regole e svolgere attività di pianificazione e controllo al fine di assicurare una gestione del servizio efficiente, sicura e di qualità.

FIGURA 4 – I LIVELLI DI GOVERNANCE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

Legislativo; Regolatorio; Analisi e vigilanza

Nel seguito si approfondiscono i ruoli, le competenze e le regole stabilite dagli enti di regolazione nazionale e locale.

¹ "Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni – Il Green Deal Europeo", CE, 2019.

² Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, disponibile online nel sito web: www.gruppoacea.it, per approfondimenti.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE

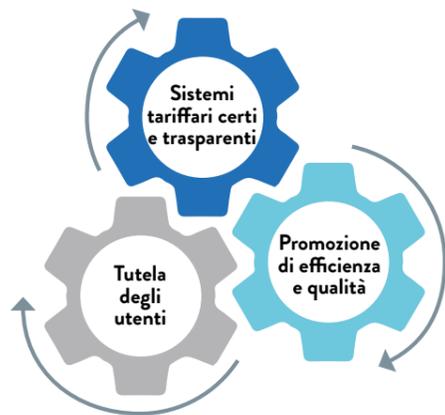
A partire dal 2012 il Servizio Idrico Integrato è regolato a livello nazionale da una Autorità pubblica indipendente. L'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** ha funzioni di regolazione e controllo e nel corso della sua attività ha adottato provvedimenti con l'obiettivo di stabilire sistemi tariffari certi e trasparenti, di promuovere l'efficienza e la qualità del servizio, tutelando al contempo gli utenti. A tal fine ha definito metodi tariffari volti a garantire la copertura dei costi di gestione e a promuovere gli investimenti necessari al territorio. Con il metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3) 2020-2023, approvato a fine 2019, ARERA ha rinforzato i limiti alla crescita dei costi dei gestori, secondo logiche di efficienza, ha adottato misure volte a incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quelli programmati e ha introdotto ulteriori elementi di promozione della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento all'efficienza energetica, alla riduzione dell'utilizzo della plastica, al recupero di energia e materia e al riuso dell'acqua depurata. Per

quanto riguarda la qualità del servizio, gli interventi più rilevanti riguardano l'introduzione della regolazione della qualità contrattuale, volta ad incentivare il miglioramento del servizio di fornitura all'utenza, e della regolazione della qualità tecnica, che prevede obiettivi di riduzione delle perdite di rete e delle interruzioni di servizio, di miglioramento della qualità dell'acqua potabile e dell'adeguatezza del sistema fognario, di riduzione dello smaltimento dei fanghi di depurazione in discarica e di miglioramento della qualità dell'acqua depurata. Si tratta di provvedimenti che portano benefici agli utenti e all'ambiente.

Ha inoltre adottato regole per il contenimento della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico con l'introduzione del bonus idrico, ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo che assicurassero maggiore equità tramite la tariffa pro-capite, e rinforzato la tutela degli utenti (istituendo lo sportello del consumatore nazionale, il servizio di conciliazione, e integrando la qualità contrattuale).

FIGURA 5 - OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE

GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE E I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI



2012

METODO TARIFFARIO TRANSITORIO (2012-2013)

- Trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa

2013

METODO TARIFFARIO IDRICO (2014-2015)

- Introduzione, nella definizione della tariffa, dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi

2015

METODO TARIFFARIO IDRICO 2 (2016-2019)

- Introduzione, nella definizione della tariffa, dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi

QUALITÀ CONTRATTUALE

- Standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza

CONVENZIONI TIPO

- Regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio

2016

UNBUNDLING CONTABILE

- Misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio

MISURA D'UTENZA

- Regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza

2017

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI DEGLI INTERVENTI

- Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi

QUALITÀ TECNICA

- Standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura

TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)

- Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

- Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro-capite

L'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni. Il quadro regolatorio impone ai gestori standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando gli utenti del servizio: adempimenti che necessitano di sforzi notevoli e impegno costante da parte dei gestori del servizio. Durante il 2020 i principali provvedimenti di ARERA sono stati indirizzati a rafforzare, implementare e adeguare misure prese in

precedenza e a far fronte all'emergenza dovuta alla pandemia da Covid-19.

I principali provvedimenti ordinari sono stati:

- **estensione del bonus sociale idrico** (Delibera 3/2020/R/idr) anche alle quote variabili di fognatura e depurazione per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati o beneficiari di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Dal 2021 per gli aventi diritto il riconoscimento del bonus sarà automatico senza più necessità di fare richiesta, analogamente a quanto avverrà per gli altri bonus sociali previsti;

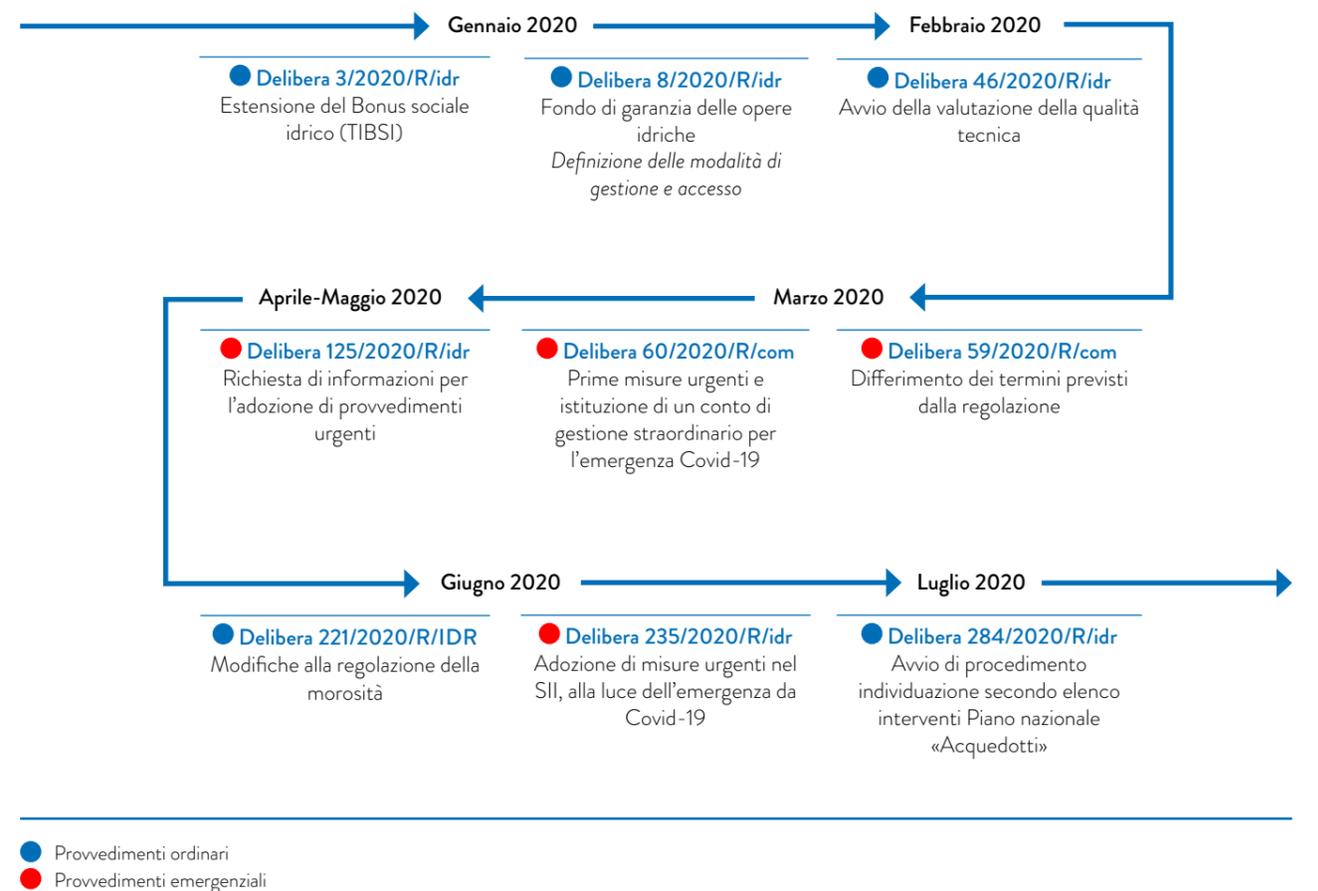
- **avvio del procedimento della valutazione della qualità tecnica** (Delibera 46/2020/R/idr), tramite definizione di tempistiche e modalità attuative, per l'attribuzione di premi e penalità come previsto dal meccanismo incentivante;
- definizione delle modalità di gestione e delle condizioni di accesso al **Fondo di garanzia delle opere idriche** (Delibera 8/2020/R/idr), dedicato alla realizzazione delle opere necessarie a potenziare le infrastrutture idriche su tutto il territorio nazionale e colmare il gap infrastrutturale del settore idrico;
- **modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato** (Delibera 221/2020/R/idr) volto ad adeguare e integrare alcune delle previsioni in materia di regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, con particolare riferimento alle modalità e ai tempi con cui preavvisare l'utente circa l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione

della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti;

- avvio di procedimento per l'**individuazione del secondo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione «acquadotti» del Piano nazionale** (Delibera 284/2020/R/idr), definendo un'unica pianificazione basata su un programma pluriennale per il periodo 2021-2028, cui destinare la totalità delle risorse residue previste dal comma 155 dell'articolo 1 della legge 145/18.

Diversi sono stati anche gli interventi e le misure urgenti prese dall'Autorità per introdurre elementi di flessibilità nella regolazione nel periodo dell'emergenza Coronavirus, al fine di assicurare l'operatività delle gestioni. Tra questi si annoverano orientamenti per l'adozione di misure urgenti nel Servizio Idrico Integrato, differimento dei termini di trasmissione della predisposizione tariffaria e di raccolta e comunicazione dei dati di qualità tecnica e contrattuale, istituzione di un conto di gestione straordinario.

FIGURA 6 - PRINCIPALI PROVVEDIMENTI DI ARERA DEL 2020



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

Gli **Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)** sono stati originariamente istituiti con la legge 5 gennaio 1994 n. 36 (Legge Galli) che ha riorganizzato i servizi idrici aggregando sotto un'unica autorità, l'Autorità d'ambito, i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in tutte le loro fasi.

L'ATO, ai sensi della normativa vigente, rappresenta una unità territoriale in cui si ritiene possibile organizzare un Servizio Idrico Integrato con caratteristiche di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, gestibile secondo criteri di "sostenibilità". Rappresenta, in estrema sintesi, una porzione del territorio nel quale le condizioni socio-ambientali, economiche e infrastrutturali sono tali da rendere possibile che il servizio idrico venga svolto da un unico soggetto industriale al quale vengono forniti gli strumenti tecnici ed economici per rendere alla cittadinanza un servizio idrico di elevata qualità a prezzi contenuti.

Acea Ato 5 svolge il Servizio Idrico Integrato nell'**ATO 5 Lazio Meridionale – Frosinone**, comprendente 86 Comuni per complessivi 490.000 abitanti circa, sulla base di una convenzione di durata trentennale sottoscritta il 27 gennaio 2003 tra la Società e la provincia di Frosinone in rappresentanza dell'Autorità d'Ambito. Al 31 dicembre 2020 il Servizio Idrico Integrato – acquedotto, fognatura e depurazione – è gestito in 86 Comuni, per una popolazione servita pari a 467.993 abitanti corrispondenti a 200.876 utenze. L'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 (ATO 5) è posto a sud del territorio della Regione Lazio e, come detto, coincide praticamente con il territorio della Provincia di Frosinone. Confina a nord con l'Abruzzo (Prov. di L'Aquila), a est con il Molise (Prov. di Isernia) e con la Campania (Prov. di Caserta), a sud con la provincia di Latina e ad ovest con la provincia di Roma.

TABELLA 2 – COMUNI GESTITI DA ACEA ATO 5

| Situazione acquisizioni | n° comuni |
|------------------------------|-----------|
| Interamente acquisiti al SII | 86 |
| Di cui fuori ambito | 2 |
| Non ancora acquisiti | 1 |
| Totale | 87 |

All'Autorità d'Ambito dell'ATO 5, costituita dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i comuni dell'ATO, sono affidate le decisioni più importanti di indirizzo, pianificazione, programmazione, controllo e tariffarie.

Braccio operativo tecnico dell'Autorità d'Ambito è la Segreteria Tecnica Operativa (STO), che svolge i seguenti compiti principali:

- assiste i Comuni dell'ATO;
- pianifica gli interventi;
- predispone la proposta tariffaria idrica e ne monitora l'applicazione;
- controlla il rispetto dei patti contrattuali da parte del Gestore.

LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Acea Ato 5 ha avviato ad inizio anno una fase di confronto con le Associazioni dei consumatori aderenti all'**Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori (OTUC)** 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.

Acea Ato 5 aderisce attraverso il Gruppo ad Utilitalia, la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole

presso le Istituzioni nazionali ed europee. Tra gli oltre 500 soggetti associati Utilitalia vi sono i principali operatori idrici industriali del Paese che forniscono l'acqua a circa l'80% della popolazione nazionale³. La Federazione promuove attività di aggiornamento e di formazione, oltre ad offrire servizi di assistenza e attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, regolatori, gestionali, tributari e legali. Il Gruppo Acea partecipa attivamente a tavoli tecnici e gruppi di lavoro tematici presso Utilitalia, anche attraverso la condivisione di best practices nelle commissioni e gruppi di lavoro associativi. Nel corso dell'anno il Gruppo ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

TABELLA 3 – LE ADESIONI 2020 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE DEL GRUPPO (Fonte: *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pag. 169)

- AGICI – Finanza d'Impresa;
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Analysis;
- 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 (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- 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;
- CISPEL 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).

Il rapporto con le associazioni beneficia anche di un accordo siglato presso la sede della Camera di Commercio di Frosinone con le Associazioni di categoria (Federlazio, CNA, Confimpreseitalia, Unione Artigiani Italiani e Unindustria), per cui continua ad essere attivo

un **canale mail dedicato** ad aziende e piccoli imprenditori, con la possibilità di risolvere pratiche su appuntamento, semplificando e accelerando i procedimenti amministrativi.

³ Fonte: www.utilitalia.it

MISSION E VISION

Acea Ato 5 opera nella piena consapevolezza della **responsabilità sociale** che la Società ha nei confronti di tutti i suoi portatori di interesse. Gli obiettivi di sostenibilità economica non possono prescindere dal raggiungimento di obiettivi di tutela ambientale e di sviluppo sociale, nel rispetto dei principi e valori aziendali, ma anche delle normative di autorità nazionale e locale. Una buona governance aziendale deve quindi interiorizzare i valori della sostenibilità per garantire il benessere delle persone e della comunità in cui opera e provvedere nel contempo alla tutela delle risorse idriche e del territorio.

Uno dei documenti che incardina al meglio i principi ai quali la Società si ispira è il **Codice Etico di Gruppo**⁴ che attraverso la declinazione dei principi di **equità, sostenibilità, precauzione, cura e rispetto per l'ambiente** costituisce il fondamento etico delle relazioni che la Società intende instaurare con tutti i suoi stakeholder. Il Codice Etico di Gruppo è in armonia con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni ILO e i principi emanati dal *Global Compact* delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact), cui Acea ha aderito formalmente e sostanzialmente.

Al fine di formalizzare obiettivi, principi, impegni e strategie, Acea Ato 5 si è dotata di una **"Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza**

ed Energia (Politica QASE)" – come scelta strategica per promuovere **la cultura della qualità, del rispetto dell'ambiente, della sicurezza sui luoghi di lavoro e del risparmio energetico** attraverso l'adozione di sistemi di gestione conformi rispettivamente agli Standard ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018.

Tale Politica, in particolare, intende promuovere i **principi** fondamentali a cui Acea Ato 5 si ispira per operare in maniera responsabile attraverso l'individuazione di obiettivi e traguardi misurabili. In considerazione della natura dei servizi erogati, coerentemente con le politiche e i principi etici della capogruppo, Acea Ato 5 pone particolare attenzione a garantire un servizio di qualità, fruibile, che accolga le istanze di tutti i portatori di interesse e che possa promuovere un comportamento sostenibile nella catena di fornitura e impattare positivamente nella comunità in cui opera.

La Politica definisce, dunque, da un lato le strategie e gli obiettivi definiti al fine di migliorare le proprie performance aziendali, dall'altro promuove una condotta aziendale da osservare in relazione a diverse attività, al fine di operare sempre in ottica di sviluppo sostenibile compatibile con l'equità sociale e la tutela ambientale.

FIGURA 7 – ASPETTI PRINCIPALI DELLA POLITICA QASE



Monitoraggio e comunicazione periodica delle performance a tutti i soggetti portatori di interesse

Gli impatti sull'intera comunità in termini di responsabilità economica, sociale ed ambientale

Promozione del comportamento sostenibile nella catena di produzione e della fornitura

Valorizzazione e sicurezza del personale secondo modelli di crescita rispettosi della diversità

Offerta capillare al cliente di servizi pubblici di alto livello qualitativo a condizione eque e non discriminanti

Accessibilità ai servizi di elevato livello qualitativo che forniscano un contributo al benessere della collettività, nel pieno rispetto dei più evoluti principi di tutela ambientale

Trasparenza nel rapporto con i clienti, azionisti, investitori e analisi finanziari

SQASE (SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ AMBIENTE SICUREZZA ENERGIA)

Un sistema di gestione è un insieme di regole e procedure, definito in una Norma riconosciuta a livello internazionale, che una organizzazione decide volontariamente di applicare fondamentalmente allo scopo di orientare la gestione operativa delle proprie attività verso il miglioramento continuo delle prestazioni. Lo scopo del **Sistema Integrato** è, quindi, di aiutare i responsabili della gestione a fare di più, meglio e con minori quantità di risorse, risparmiando quindi, insieme al conseguimento di un minor livello di impatto sull'ambiente, in presenza di elevati standard di sicurezza sul lavoro ed infine con piena soddisfazione dei clienti.

Il British Standard ha sviluppato il PAS 99, uno standard di integrazione della gestione qualità-ambiente-sicurezza, ecc. In ambito ISO è in atto un processo di integrazione, facilitato dalla High Level Structure (HLS) appositamente istituita, per ricondurre ad unità le diverse norme che attualmente trattano in modo segmentato i diversi ambiti di applicazione.

In particolare, in Acea Ato 5 nel corso del 2020 sono proseguite le attività operative finalizzate al mantenimento e al continuo aggiornamento del Sistema di Gestione Integrato Qualità,

Ambiente, Sicurezza ed Energia e sono stati completati tutti gli audit interni previsti dal **Piano Annuale di Audit** per l'anno 2020, che hanno riguardato specifici aspetti di Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia; attualmente è in corso di predisposizione il Piano Annuale di Audit per l'anno 2021.

In linea con il Manuale del Sistema Integrato QASE e con le direttive dall'Alta Direzione, saranno proseguiti i monitoraggi ed i controlli sugli aspetti con maggior significatività. Secondo quanto concordato dall'Alta Direzione e dall'Organismo di Certificazione **RINA Services**, sono state effettuate le verifiche di conformità su tutti e 4 gli Standard del Sistema di Gestione Integrato in un unico ciclo di audit, nel mese di giugno 2020.

L'esito positivo delle verifiche ispettive ha determinato il mantenimento delle certificazioni secondo i relativi Standard di riferimento, non evidenziando alcuna Non Conformità, ma unicamente alcune raccomandazioni nell'ottica del miglioramento continuo. Le prossime visite ispettive sono attese per la metà del 2021 e saranno condotte sempre dall'ente di certificazione RINA Services.

FIGURA 8 – LE CERTIFICAZIONI DI ACEA ATO 5



⁴ <https://www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico>

GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

La macrostruttura organizzativa di Acea SpA è articolata in Funzioni corporate e in Aree industriali, tra cui quella relativa all'idrico, e fonda il proprio modello di business su un assetto organizzativo che pone in capo alla Holding il ruolo di indirizzo e coordinamento delle Società che compongono il Gruppo. Acea SpA, inoltre, offre supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa.

Il sistema di governance adottato è quello tradizionale caratterizzato dalla divisione tra l'organo di gestione, il **Consiglio di Amministrazione** (CdA), che delibera secondo gli indirizzi dell'**Assemblea dei Soci** ed è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società, e l'organo di controllo, il **Collegio Sindacale**, che ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Al fine di rendere immediatamente chiaro il ruolo e la responsabilità nell'ambito del processo decisionale aziendale, Acea Ato 5 ha definito uno specifico **organigramma** nel quale è schematizzata l'intera struttura organizzativa e sono specificate:

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

La Società ha definito, altresì, specifiche **Disposizioni Organizzative** che delineano l'Organizzazione e l'attribuzione delle relative responsabilità. Tali documenti sono oggetto di costante e puntuale aggiornamento in funzione dei cambiamenti effettivamente intervenuti nella struttura organizzativa, sono parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello) della Società, di cui verranno fornite maggiori dettagli nel corso della lettura del paragrafo. All'interno del Modello vengono anche riportati tutti i processi aziendali, gli owner dei processi, nonché la "normativa interna" di riferimento composta da **policy, regolamenti, procedure**, ecc., che la Società ha adottato, tra cui si annovera il Sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia (QASE), che adotta una strategia basata sul rischio, non solo nella gestione dei processi, ma nell'approccio strategico e sistemico di tutta l'Organizzazione (approccio "risk based thinking").

Nel corso di quest'ultimo anno caratterizzato da complessità gestionali e organizzative, il principale fattore di orientamento delle

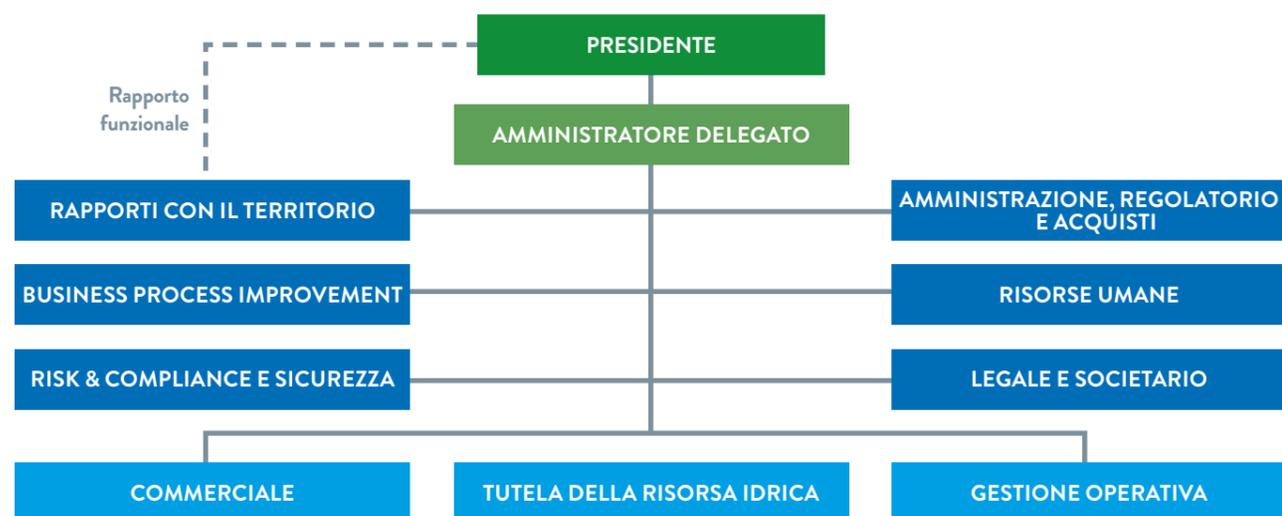
dinamiche aziendali è stato rappresentato dall'adozione di diverse disposizioni organizzative aziendali, al fine sfruttare nuove sinergie e di ottimizzare l'assetto organizzativo, nonché di giungere a un'omogeneizzazione dei Modelli Organizzativi delle Società del Gruppo. Tenuto conto del suddetto contesto, il CdA ha approvato in data 29 gennaio 2020 la **nuova macrostruttura** della Società rispetto alla vigente struttura organizzativa. Il nuovo modello organizzativo della Società prevede:

- la costituzione di un'unità dedicata alla **Tutela della Risorsa idrica** che, in raccordo con la Gestione Operativa e con il Commerciale, indirizzi le attività e gli investimenti sulle reti idriche;
- l'integrazione della funzione **Regulatory** all'interno della Unità Amministrazione nell'ottica di assicurare un pieno allineamento tra le parti;
- la creazione di una **struttura dedicata alla cura dei rapporti con gli Enti Locali** con riporto funzionale al Presidente, cui sarà affidato il compito di veicolare lo scambio di informazioni da e verso l'esterno e di coordinare le attività di comunicazione esterna.

Successivamente, a partire dal mese di giugno del 2020, vi sono stati 3 avvicendamenti nelle Unità di Staff relativamente al Responsabile dell'Unità Amministrazione, Regolatorio e Acquisti, al Responsabile Risorse Umane e al Responsabile Legale e Societario. Al CdA viene conferito il ruolo di guida e di indirizzo strategico nella gestione dei processi aziendali attraverso l'adozione di **diversi presidi** per la gestione dei rischi e ulteriori strumenti volti a garantire il rispetto della mission e dei principi comportamentali all'interno di una realtà aziendale sempre più orientata al rispetto della sostenibilità.

Tra i presidi adottati da Acea Ato 5 per il monitoraggio e la gestione dei rischi vi è il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ("Modello") ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e da cui è stato istituito l'**Organo di Vigilanza** – ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) del suddetto decreto – dotato di pieni e autonomi poteri di iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza del Modello; vigila sull'effettività del Modello e ne verifica l'adeguatezza, ne cura il necessario aggiornamento evidenziando correzioni o integrazioni e segnala all'organo dirigente eventuali violazioni del Modello, accertate o in corso di investigazione, che possano comportare l'insorgere di una responsabilità in capo alla Società. Il Modello intende prevenire il rischio di determinati reati o illeciti

FIGURA 9 – ORGANIGRAMMA DEL NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO DI ACEA ATO 5



amministrativi commessi nel proprio interesse o vantaggio da parte di soggetti apicali o sottoposti alla direzione o vigilanza di questi ultimi. L'elaborazione dei modelli adottati da Acea Ato 5 è preceduta da una mappatura delle aree aziendali interessate (c.d. "aree a rischio") e dall'identificazione delle attività sensibili e dei potenziali illeciti.

In data 29 gennaio 2020 è stato approvato dal CdA l'**aggiornamento** del suddetto Modello e della Matrice delle aree a rischio reato, provvedendo, altresì, a eseguire la mappatura dei processi aziendali, individuando per ciascun processo la normativa interna attualmente in vigore. Successivamente all'approvazione del Modello, la Funzione Risk & Compliance e Sicurezza, di concerto con le altre funzioni aziendali, intraprende **attività di formazione** dei soggetti apicali e delle unità organizzative maggiormente impattate dall'aggiornamento e si impegna affinché il Modello venga diffuso attraverso modalità idonee ad assicurarne l'effettiva conoscenza da parte di tutti i dipendenti e i soggetti interessati.

In ragione delle diverse novità normative in ambito 231, che hanno comportato l'ampliamento dei casi in cui l'impresa possa incorrere in responsabilità amministrativa ed essere soggetta a sanzioni pecuniarie e/o interdittive, la Società ha dato avvio a fine 2020 alle attività di aggiornamento del Modello al fine di concludere l'iniziativa entro il primo trimestre 2021.

Il Codice Etico costituisce fondamento essenziale del Modello e ha lo scopo di indirizzare verso i comportamenti attesi e di evidenziare quelli da evitare anche rispetto alle fattispecie costitutive dei reati presi in considerazione dal D. Lgs. n. 231/2001.

Ulteriori presidi di controllo nell'ambito della gestione dei rischi sono quelli relativi al **Programma di Compliance Antitrust** ("Programma Antitrust"), al **Modello di Governance della Privacy**.

Nell'ambito del rispetto della normativa antitrust, nel corso dell'anno il CdA di Acea Ato 5 ha approvato il **Programma di Compliance Antitrust** della Società ("Programma Antitrust"), adottando il

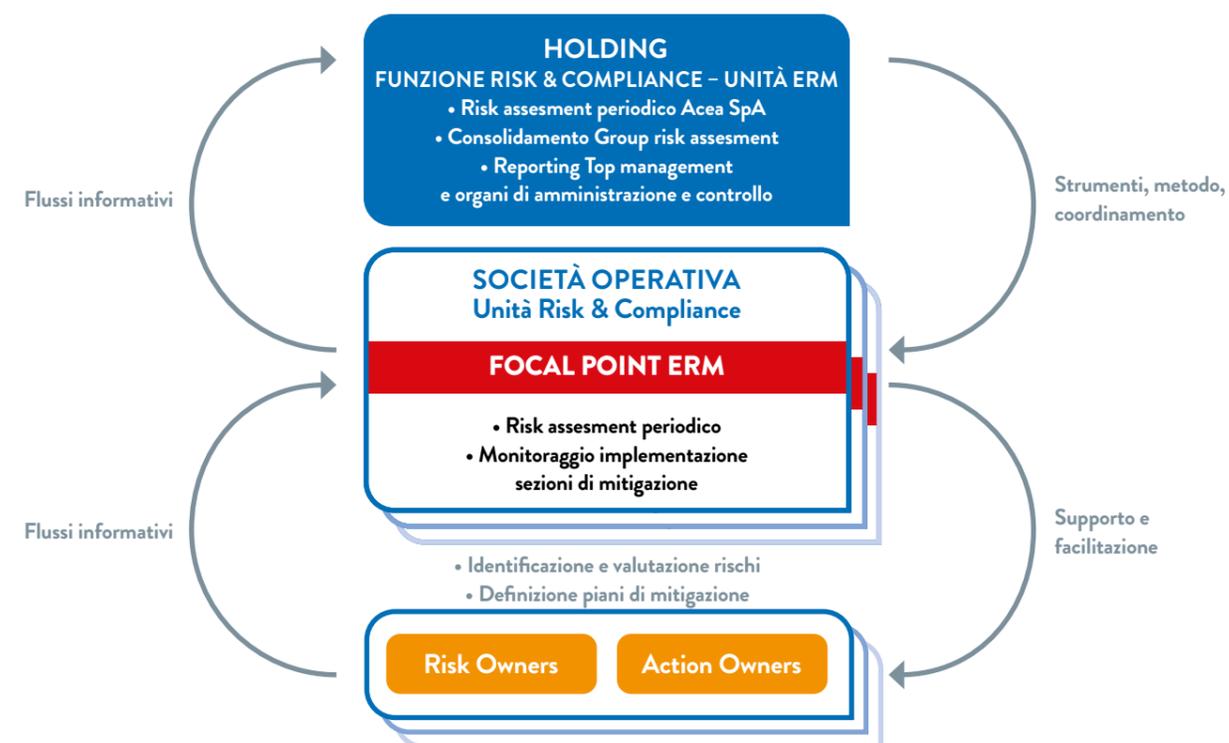
Modello di Compliance Antitrust di Acea Ato 5 SpA ("Modello Antitrust"), che definisce l'insieme delle attività da porre in essere per garantire i principi di leale concorrenza e dei diritti dei consumatori. Il documento presenta una parte generale e una speciale e costituisce parte integrante del Programma Antitrust, in conformità a quanto richiesto dal "Regolamento Organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche Commerciali Scorrette" di Gruppo.

Nel 2018, Acea Ato 5 ha recepito il Modello di Governance della Privacy adottato dalla Capogruppo, nonché il **framework delle procedure specifiche per l'applicazione del GDPR**, dando avvio successivamente alle attività di adeguamento alla disciplina dettata dal Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), nonché dalla normativa nazionale di adeguamento, al fine di cogliere le singole specificità societarie, scendendo nel dettaglio dei processi. Ad oggi la Società ha adottato il proprio Modello di Governance della Privacy, che definisce ruoli e responsabilità degli attori coinvolti a vario titolo nel trattamento di dati personali, avendo specifico riferimento all'attuale contesto societario di Acea Ato 5.

Altresì è stato predisposto il **Registro dei trattamenti di Acea Ato 5**, strumento attraverso il quale la Società ha provveduto al censimento delle attività svolte sui dati personali sotto la responsabilità del Titolare e attraverso il quale può dimostrare la propria conformità al GDPR.

Acea Ato 5 ha infine sviluppato, in accordo con la Capogruppo, le metodologie del programma **ERM** – Enterprise Risk Management basato sul "COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) framework" per la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva⁵. A tale scopo, all'interno dell'Unità Risk & Compliance e Sicurezza è istituito il Focal Point ERM che lavora a stretto contatto con l'Unità ERM della Capogruppo secondo il flusso di seguito definito:

FIGURA 10 – SCHEMA DI FLUSSO (Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pag. 65)



⁵ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagg. 65 ss.

Il programma ERM intende:

- rappresentare la tipologia e la 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 della Società;
- indirizzare le strategie e le conseguenti ulteriori azioni di mitigazione.

I risultati del Programma ERM, inoltre, vengono tenuti in considerazione anche per la pianificazione di azioni volte a mitigare rischi

e cogliere opportunità da parte dei Sistemi di Gestione aziendale certificati.

Con riferimento alla gestione dei rischi in ambito di tutela ambientale, relativamente alla gestione della risorsa idrica, sono stati eseguiti nel 2018 e successivamente nel 2019 corsi di formazione per il personale che si occuperà di redigere i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) indetti dall'Istituto Superiore di Sanità. Nel 2020 Acea Ato 5 ha proseguito con l'acquisizione di informazioni sulle fonti di captazione necessarie per l'inizio lavori dei PSA.

I PSA A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan (WSP) rappresentano un nuovo modello di gestione della qualità dell'acqua potabile. La Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization - WHO), ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA ed è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi dalla data di acquisizione della Direttiva da parte dello Stato membro.

I PSA devono essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali.

L'implementazione dei PSA deve essere realizzata secondo metodologie internazionalmente riconosciute come quelle elaborate dal WHO. In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

La redazione del **primo Bilancio di Sostenibilità** autonomo crea l'opportunità di ulteriori approfondimenti, rispetto a quanto già da molti anni illustrato nella rendicontazione di sostenibilità del Gruppo Acea e si inserisce nel solco di un **percorso orientato alla sostenibilità**, intrapreso e promosso dalla Capogruppo, al fine di informare i propri stakeholder rispetto alle performance realizzate, ai risultati raggiunti, e di offrire uno sguardo prospettico su iniziative, progetti ed impegni intrapresi nel medio-lungo periodo.

Attraverso la stesura del documento, Acea Ato 5 fornisce agli stakeholder indicazioni gestionali e strategiche, rendiconta e monitora le proprie performance di sostenibilità valutando anche la coerenza tra la mission e gli obiettivi strategici. Si offre dunque un quadro omogeneo di rendicontazione delle proprie attività, fornendo indicazione anche sugli impatti generati rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica.

La predisposizione del Bilancio di Sostenibilità rappresenta, quindi, i risultati raggiunti durante l'anno e trova concreta espressione nella definizione di obiettivi di sostenibilità nel medio-lungo termine

legati a piani di azione e indicatori di performance (KPI) di monitoraggio. Acea Ato 5, infatti, definisce obiettivi e target che concorrono alla realizzazione del **Piano Industriale di Gruppo**, approvato dal Consiglio di Amministrazione in ottobre, e del **Piano di Sostenibilità di Gruppo**, approvato in dicembre, entrambi proiettati lungo l'arco temporale 2020-2024.

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 economia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato. In particolare, all'interno del nuovo piano industriale sono stati declinati gli orientamenti di crescita del Gruppo su **5 pillar** strategici, sintetizzati con l'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.

FIGURA 11 – 5 PILLAR STRATEGICI DI GRUPPO (Fonte: Presentazione del Piano Industriale 2020-2024)



In coerenza con tali orientamenti di crescita, il **Piano di Sostenibilità 2020-2024** viene articolato secondo un livello di **governance**, attraverso l'individuazione di 8 obiettivi trasversali finalizzati ad agevolare l'integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa, e un livello **operativo**, mediante l'individuazione di **cinque macro-obiettivi operativi**, declinati in 125 target al 2024 e relativi indicatori di performance⁶.

Acea Ato 5 contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo attraverso la declinazione di **12 target** al 2024 all'interno di **4**

macro-obiettivi su 5, che intendono promuovere la centralità del cliente, qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente, promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore e sostenere gli investimenti in innovazione per la sostenibilità. Ciascun target presenta uno o più KPI per la misurazione dei risultati e per il monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni implementate per il raggiungimento degli stessi. Di seguito viene presentato un livello di dettaglio maggiore relativamente a obiettivi, target, KPI e azioni poste in essere nel 2020 da Acea Ato 5.

⁶ Si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 31-57, per una illustrazione completa della strategia di sostenibilità e del Piano di Sostenibilità del Gruppo.

TABELLA 4 – OBIETTIVI ATO 5 PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 – LIVELLO OPERATIVO

|  MACRO-OBIETTIVO N. 1 Promuovere la centralità del cliente | | | |
|---|--|---|--|
| OBIETTIVI OPERATIVI | TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO | KPI DI PERFORMANCE | Azioni 2020 |
| AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi | | | |
| Migliorare la qualità commerciale dei servizi | Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione. | Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = Acea Ato 5: n.d. (lo sportello è stato attivato a dicembre 2020) | È stato avviato il nuovo sportello digitale che consente di gestire a distanza tutte le richieste relative alla fornitura idrica attraverso un sistema di videochiamata con l'operatore. Sono state inoltre realizzate campagne informative. |
| | Migliorare la qualità dei sistemi di misura attraverso la sostituzione di 21.000 contatori l'anno. | N. di contatori sostituiti/N. di contatori da sostituire = 23.700/21.000 | Sono stati sostituiti 23.700 contatori, dando priorità ai contatori più vetusti. |
| Migliorare la qualità tecnica dei servizi | 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 (A.E.) trattati rispetto ai dati 2019. | Potenzialità depurativa in A.E./potenzialità depurativa in A.E. del 2019 (perimetro target) = 10.300/8.000, pari a +1,3 volte circa gli A.E. | Realizzato il nuovo depuratore nella frazione di Santa Lucia nel comune di Cervaro (che tratta fino a 500 A.E.) e potenziato il depuratore nella frazione Fontana Magna in Monte San Giovanni Campano (arrivando ad una potenzialità di 3.300 A.E.). |

|  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) | 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. | kWh risparmiati anno di rendicontazione/consumi 2019 = - circa 156.000 /77.707.000, pari al -0,2%. | Sono state realizzate opere di efficientamento come l'installazione di inverter e il revamping delle pompe presso 3 campi pozzi (Palombara Cassino, Posta Fibreno e Mola dei Frati). |
| Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare | Ridurre i volumi dispersi di risorsa idrica del 29,5% rispetto al 2019 (dato 2019: 92,8 Mm ³ volumi persi). | riduzione % volumi dispersi di risorsa idrica rispetto al valore 2019 = una riduzione di 10,9 Mm³, pari a -11,8%, arrivando a 81,9 Mm³ di volumi persi. | 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. |

| | | | |
|--|---|--|--|
|  Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale | 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 una risparmio atteso di carta per circa 9 t/anno. | N. bollette web attive = 34.654 t carta annue risparmiate = 4,2 | 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. |
| | Incremento dell'efficienza depurativa del 6,2%, in termini di abbattimento di BOD ₅ , su 7 impianti di depurazione in adeguamento (efficienza di depurazione BOD ₅ al 2019 pari a 86,7%). | (BOD ₅ in-BOD ₅ out/BOD ₅ in)*100 = [(300-37)/300 - (300-40)/300] * 100 = 0,95% | Terminati i lavori sul depuratore di Pofi nel territorio di Frosinone. |
|  Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti | 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. | Avanzamento progettazione (0-100%) = 30% Avanzamento realizzazione (0-100%) % di riduzione | È in corso la fase di progettazione dell'essiccatore. |
| | 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 (es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. | Sommatoria di n. punteggio Green attribuito * importo Ordine di Acquisto/importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi = Acea Ato 5: 28 | 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 e di efficientamento energetico, l'utilizzo di mezzi ecologici; sono inoltre incoraggiate le proposte di altre soluzioni sostenibili. |

|  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 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori | | | |
| Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro | 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). | N. controlli effettuati/n. controlli da effettuare = 9/24 Iniziative di coinvolgimento: Si/No = No | Considerando l'emergenza sanitaria, Acea Ato 5 ha effettuato 9 controlli presso le ditte appaltatrici, ulteriori rispetto alle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri di Acea Elabori, finalizzati ad accertare il rispetto delle misure di prevenzione e protezione. In tali occasioni, si è provveduto a sensibilizzarle anche su tematiche più generali di salute e sicurezza sul lavoro. |

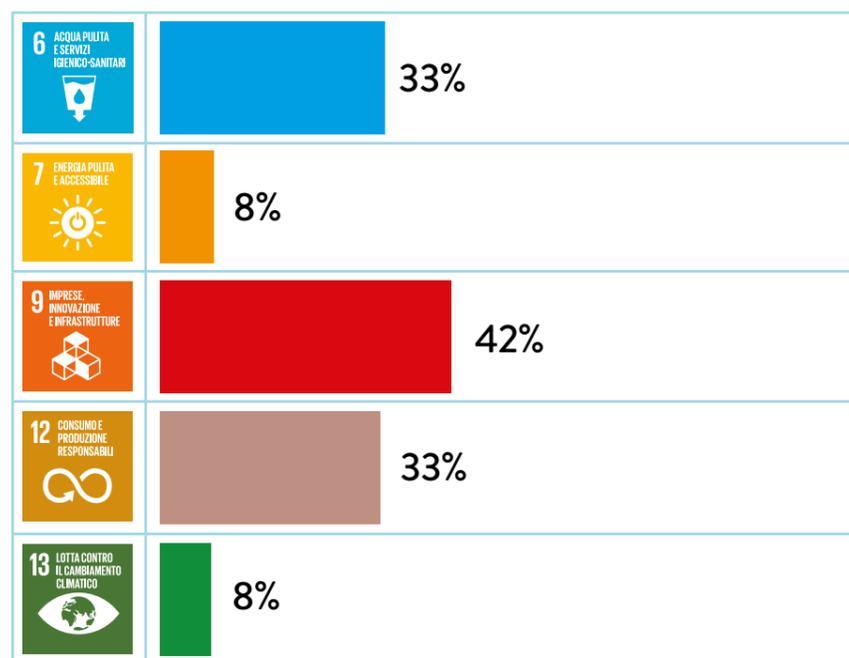
| AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera | | | |
|---|---|--|---|
| OBIETTIVI OPERATIVI | TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO | KPI DI PERFORMANCE | Azioni 2020 |
| Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati | Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per 2 fonti di approvvigionamento a copertura del 15% della popolazione servita. | Popolazione servita da fonti con WSP/popolazione servita | Sono state pianificate le attività per la realizzazione del target. |

|  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 |
| Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto | 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). | N. impianti telecontrollati/n. impianti da telecontrollare = 322/460, pari al 70% | Sono stati installati 44 impianti per il telecontrollo. |

Nella realizzazione di una pianificazione strategica di sostenibilità, risulta fondamentale un'analisi interna, dei processi aziendali, e quindi un'analisi esterna, del contesto in cui l'azienda opera. Acea, difatti, ha aggiornato il Piano 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. A tal proposito, Acea Ato 5 contribuisce, attraverso i propri target, al raggiungimento di **cinque Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** individuati dall'Agenda 2030.

FIGURA 12 – CORRELAZIONE TRA TARGET DI SOSTENIBILITÀ DI ACEA ATO 5 E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



In particolare, vi sono 5 target correlati all'SDG 9 **“costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile”**, volto all'integrazione tra industria, innovazione e infrastrutture. La Società, difatti, sta implementando nuove tecnologie in grado di rendere le infrastrutture dialoganti e più efficienti da un punto di vista ambientale, di garantire la salute e sicurezza della comunità di riferimento, al fine di promuovere e mantenere un rapporto costante con i numerosi attori locali e portatori di interesse. Attraverso il perseguimento di 4 target che mirano ad un uso efficiente delle risorse, ad iniziative di tutela del territorio, a garantire la qualità dell'acqua e l'accesso alla risorsa idrica, la Società prende in considerazione l'SDG 6 **“acqua pulita e igiene”**. Altri 4 target sono correlati all'SDG 12 volto a **garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo**, promuovendo da un lato servizi digitali che possano incrementare la qualità

della vita dei propri clienti, dall'altro il miglioramento degli impianti per una maggiore tutela ambientale e l'implementazione di logiche di sostenibilità lungo la catena di fornitura. Nel conseguimento degli obiettivi di efficientamento energetico volti a contrastare il cambiamento climatico, inoltre, la Società si richiama agli SDG 7 **“energia pulita e accessibile”** e 13 **“agire per il clima”**.

Nell'ottica di una più ampia strategia tendente al miglioramento continuo degli aspetti aziendali più caratterizzanti (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), come già riportate precedentemente, la Direzione aziendale ha **volontariamente** deciso di dotarsi di un **sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, conformemente alle norme di riferimento ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Acea Ato 5 si impegna a instaurare un **dialogo aperto e trasparente** con tutti i portatori di interesse che concorrono quotidianamente, in maniera diretta o indiretta, alle attività della Società o che sono da queste influenzate. L'identificazione, l'analisi e la gestione delle interazioni tra gli stakeholder e la Società sono attività continue e dinamiche che nascono da istanze e obiettivi aziendali e da sollecitazioni provenienti dal contesto esterno.

Per quanto concerne i processi di comunicazione aziendale, la Società si è impegnata nel mantenere sempre attivo e costante il dialogo nei confronti dei propri interlocutori – sia interni che esterni. Per i dipendenti, è proseguito l'impegno della Società nell'aggiornamento del portale Intranet, nonché dell'applicazione del programma Teams, al fine di incrementare sempre di più l'interattività e fluidità nello scambio di informazioni tra i dipendenti e promuovere un ambiente unico, di facile accessibilità e condivisione. È proseguito, inoltre, l'utilizzo del canale di comunicazione interna “Acea Ato 5 Informa” con lo scopo di fornire una massima condivisione di notizie relativamente alle molteplici e complesse problematiche afferenti al servizio nell'Ambito Territoriale di competenza.

Nell'ottica di presidiare il territorio, di gestire le istanze locali e di consolidare le relazioni istituzionali con tutti i principali stakeholder, la Società ha riorganizzato il modello della struttura **Rapporti con il Territorio**, per maggior dettagli si rimanda al capitolo *Rapporti con il territorio*.

Nuovi strumenti di lavoro, processi più snelli, tecnologie innovative, consentono di efficientare la produzione di report per gli organismi di controllo, di creare nuove occasioni di business e di fornire un maggior sistema di controllo delle persone – dotate del rilevamento automatico delle coordinate GPS. Tale sistema permette un

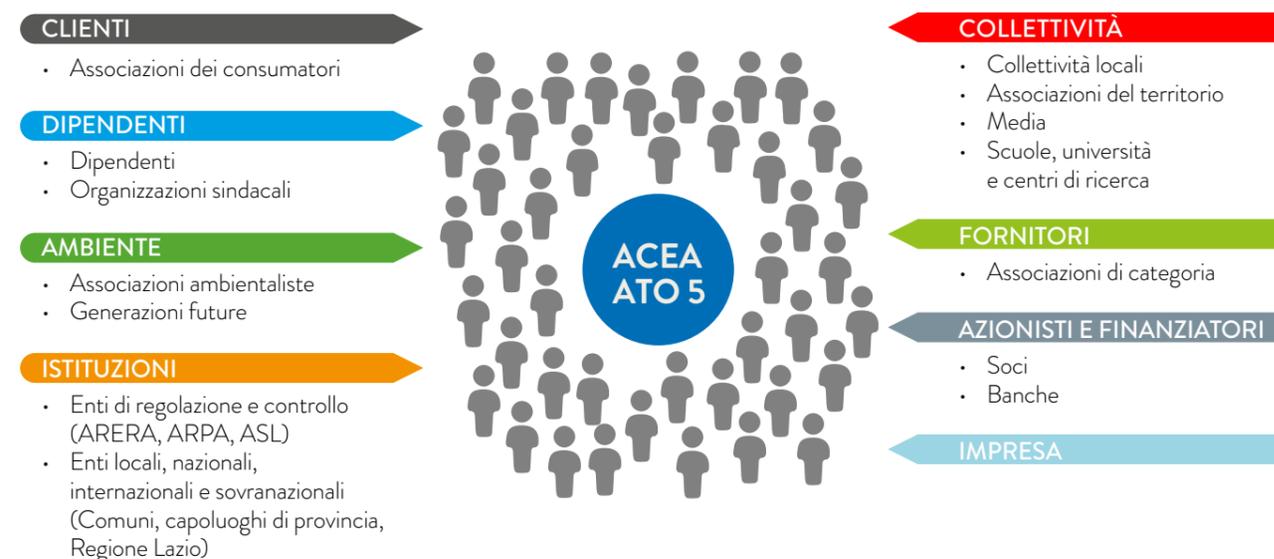
maggior presidio sul campo e consente un notevole miglioramento nei tempi di esecuzione attraverso una riduzione dei tempi di percorrenza ottenuta assegnando gli interventi agli operatori più vicini, in base alle competenze e qualifiche degli stessi.

Il Gruppo Acea da sempre pone particolare attenzione alle relazioni con gli stakeholder, consapevole che un rapporto basato sul dialogo continuo sia testimonianza della responsabilità che il Gruppo ha nei confronti del contesto sociale con cui interagisce.

In particolare, al fine di migliorare ulteriormente le interazioni con le parti interessate, un'Unità dedicata, nella Capogruppo, ha avviato nel 2019 un **progetto di “Stakeholder Engagement”**, a partire dalla fase di **mappatura puntuale di categorie e sottocategorie di stakeholder**, con il coinvolgimento diretto delle Società/Aree Industriali/Funzioni/Direzioni del Gruppo Acea, in una specifica fase, attraverso interviste e un Gruppo di Lavoro inter-funzionale e interaziendale. Il piano di attività ha previsto lo svolgimento di un assessment dello status quo, mediante 24 interviste one to one alle figure apicali di tutte le Funzioni/Direzioni/Aree Industriali e Società del Gruppo e 14 colloqui con i loro riferimenti operativi, per raccogliere informazioni di maggiore dettaglio su progetti e iniziative aziendali implementati. Sono state identificate e mappate 16 categorie di stakeholder, a loro volta articolate in 105 sottocategorie, e tracciate le prime linee guida del documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder Engagement.

Il processo di identificazione degli stakeholder è stato svolto dal Gruppo ACEA che ha individuato otto categorie di stakeholder rilevanti (si veda la figura seguente). Tali categorie riflettono gli stakeholder di Acea Ato 5 e sono rappresentative per la Società.

FIGURA 13 – MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER ACEA ATO 5



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

Acea Ato 5, nella pianificazione delle attività, così come nella definizione delle strategie di sviluppo in ottica sostenibile, tiene conto dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder, attraverso un dialogo costante, basato in particolare su strumenti di comunicazione diversificati e su un modello organizzativo della Società incentrato sul **mantenimento di un forte radicamento nel territorio** servito attraverso politiche di rafforzamento del rapporto con le utenze.

Il processo di coinvolgimento e dialogo continuo con gli stakeholder evidenzia come la Società sia **consapevole delle aspettative** dei portatori di interesse e perciò sia in grado di identificare le eventuali aree in cui rafforzare l'impegno profuso e quelle in cui confermare l'approccio adottato.

Gli strumenti e le modalità di interazione sono molteplici, iterativi e flessibili alle contingenze e, principalmente quest'anno, è apparso evidente come la **multicanalità** fosse un valore aggiunto; in particolare, nella fase di adattamento al nuovo contesto, in linea con il Gruppo, la Società si è adoperata per venire incontro alle nuove esigenze tramite, ad esempio, l'attivazione dello sportello digitale e della Bolletta Web o l'introduzione dello smart working per i dipendenti, che hanno visto cambiare il loro modo di interagire.

Questo esemplifica lo sforzo della Società nel voler presidiare le

relazioni con i propri portatori d'interesse, dotandosi di una struttura elastica nel recepire le esigenze del territorio e dei fattori contingenti.

In particolare, nel corso del 2020 è proseguito, con la supervisione dell'Unità Business Process Improvement, l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche a servizio dei processi operativi, nell'ottica di offrire all'utenza servizi sempre più digitalizzati e da remoto. Sono state introdotte nuove modalità lavorative per tutto il personale, a seguito dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19, e sono stati introdotti nuovi strumenti di comunicazione, interazione e informazione ai clienti. Nell'ottica di garantire il miglioramento continuo nella gestione degli impatti ambientali, la Società ha implementato nell'anno diverse iniziative, tra cui la revisione del perimetro dei Comuni oggetto di approfondimento, la realizzazione di un piano di ispezione delle condotte adduttrici attraverso una verifica delle portate e la progressiva digitalizzazione delle reti del territorio servito.

Acea Ato 5, dunque, gestisce il Servizio Idrico Integrato potenziando qualità del servizio, gestione sostenibile della risorsa acqua e rispetto dell'ambiente, al contempo valorizzando le capacità professionali dei dipendenti e responsabilizzando il management alla realizzazione degli obiettivi.

Nella seguente tabella vengono evidenziate le principali attività e azioni di coinvolgimento per ciascuna categoria di stakeholder identificata:

TABELLA 5 – ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO PER CATEGORIA DI STAKEHOLDER

| ELENCO DELLE CATEGORIE DI STAKEHOLDER | SOTTO-CATEGORIE | MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO | SINTESI DELLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Clienti | Associazioni dei consumatori | I canali di assistenza diretta quali sportelli, call center e mail consentono alla Società di operare secondo valori di trasparenza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio; in affiancamento ai canali a distanza è stato attivato lo sportello digitale a fine 2020. All'interno del sito internet vengono espletate le richieste reclami, di informazione all'interno di sezioni specifiche ed è stato istituito l'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) che consente ai clienti della Società di accedere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR. Vi sono inoltre momenti di condivisione con Associazioni dei consumatori e viene periodicamente realizzato l'adeguamento della Carta dei Servizi alle direttive. | <ul style="list-style-type: none"> • Canali di assistenza diretta: sportelli, call center, sportello digitale, mail • Comunicati stampa, sito internet, "Acea Ato 5 informa" • Piattaforma web "in contatto" • Carta dei Servizi • Gestione dei reclami, gestione delle controversie • Incontri periodici con le Associazioni dei consumatori |
| Collettività | Collettività locali Associazioni del territorio Media Scuole, università e centri di ricerca | Il costante dialogo e confronto con il territorio è una delle priorità individuate dalla gestione della Società, che opera al fine di ridurre le distanze con la collettività, porre al centro le esigenze locali, concentrare gli sforzi e creare utili sinergie per ottenere il miglior Servizio Idrico Integrato a beneficio di tutti. Si punta a promuovere una Società aperta, attraverso convenzioni con scuole e università, che guarda all'inserimento dei giovani come risorsa indispensabile per il successo aziendale. Vengono, inoltre, svolti diversi progetti di educazione ambientale nelle scuole e realizzate diverse campagne di comunicazione e informazione al fine di sensibilizzare su temi di pubblico interesse. | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicati e rassegne stampa • Progetti di educazione ambientale nelle scuole • Convenzioni con scuole, università e centri di ricerca; tavoli di lavoro e coinvolgimento di studenti universitari |
| Azionisti e finanziatori | Soci Banche | Nell'ottica di creare valore condiviso, si assicura, tramite la Funzione preposta dalla Capogruppo, un dialogo costante con azionisti e finanziatori. | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione dell'andamento dei risultati economico-finanziari |

TABELLA 5 – ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO PER CATEGORIA DI STAKEHOLDER (segue)

| ELENCO DELLE CATEGORIE DI STAKEHOLDER | SOTTO-CATEGORIE | MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO | SINTESI DELLE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Dipendenti | Dipendenti Organizzazioni sindacali | Al fine di promuovere la comunicazione interna sono attivi strumenti quali l'Intranet aziendale; tramite il Codice Etico di Gruppo vengono diffuse le norme e i regolamenti nel rispetto delle pari opportunità nello svolgimento delle attività aziendali; attraverso la Politica QASE vengono definiti principi e valori ai quali la Società si ispira. Sono, inoltre, definiti diversi percorsi di crescita professionale ed erogati corsi di formazione calibrati per le varie figure professionali. | <ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico, Politica QASE • Attività di formazione e sensibilizzazione, opportunità di crescita professionale • Comunicazione aziendale trasparente: Intranet aziendale, politiche aziendali e di Gruppo • Attività legate al benessere aziendale, Piano Welfare di Gruppo e Smart Working |
| Fornitori | Associazioni di categoria | La Società promuove un dialogo costante con i propri fornitori e l'intera catena del valore, al fine di mantenere rapporti duraturi con essi e attua politiche volte alla trasparenza ed equità contrattuale, allineate con i principi del Codice Etico di Gruppo. | <ul style="list-style-type: none"> • Rispetto delle condizioni di trasparenza del Codice Etico • Iscrizione all'albo fornitori, richieste di adesione al Codice Etico all'affidamento della fornitura • Incontri specifici |
| Ambiente | Associazioni ambientaliste Generazioni future | La Società intende garantire il miglioramento continuo nella gestione degli impatti sull'ambiente attraverso monitoraggio di performance, gestione sostenibile dei processi produttivi e un uso efficiente delle risorse. La Politica QASE descrive a pieno tali principi, volti alla definizione di obiettivi misurabili nel tempo. | <ul style="list-style-type: none"> • Politica QASE • Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia • Analisi ambientale • Comunicati e rassegne stampa |
| Impresa | Il Gruppo Acea | La Società intrattiene continui rapporti con la Capogruppo, segue le procedure e linee di indirizzo strategico e contribuisce con i propri target al raggiungimento degli obiettivi del Piano Industriale 2020-2024 e del Piano di Sostenibilità di Gruppo. | <ul style="list-style-type: none"> • Politica QASE • Piano Industriale 2020-2024 • Piano di Sostenibilità di Gruppo 2020-2024 • Investimenti in ricerca e innovazione • Sviluppo di innovazione tecnologica |
| Istituzioni | Enti di regolazione e controllo (ARERA, ARPA, ASL) Enti locali, nazionali, internazionali e sovranazionali (Comuni, capoluogo di provincia, Regione Lazio) | La Società opera nel rispetto delle autorità di regolazione e controllo, al fine di garantire l'efficienza nel servizio del Sistema Idrico Integrato. La Società presiede tavoli di confronto e convegni. | <ul style="list-style-type: none"> • Tavoli di confronto, partecipazioni a convegni • Pubblicazioni • Comunicazioni formali |

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità – oggetto di specifica procedura, oltre che di condivisione con i Vertici aziendali e illustrazione ai Comitati per l'Etica e la Sostenibilità e Controllo&Rischi di Acea SpA, in seduta congiunta con il Collegio sindacale – è volta a identificare i temi “materiali” (dall'inglese *material*, ovvero essenziali, rilevanti) economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business aziendali, e a definire una loro prioritizzazione in base alle valutazioni espresse da stakeholder e azienda.

Il Gruppo Acea ha svolto il ciclo di analisi di materialità nel 2019 e nel 2020 ha ripetuto l'analisi di contesto, alla luce dei fattori di discontinuità intervenuti e della crisi sanitaria, verificando la tenuta dei temi materiali precedentemente identificati, tramite un nuovo confronto diretto con gli stakeholder interni ed esterni⁷.

L'attività è strutturata in tre fasi principali:

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

A valle degli incontri, i giudizi espressi dalle parti interessate e dal management del Gruppo vengono elaborati nella **matrice di**

materialità: un grafico bidimensionale che illustra la distribuzione dei **temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale secondo la loro rilevanza** (bassa, media e alta) e tali esiti vengono restituiti alle parti interessate coinvolte nel processo di analisi.

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

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

Acea Ato 5 ha contribuito attivamente alla definizione della matrice di materialità di Gruppo, entro il quale gestisce un settore di business fondamentale, ed ha pertanto individuato i propri temi materiali tra quelli identificati come rilevanti per il Gruppo Acea.

A partire dai 19 temi rilevanti per il Gruppo, sono stati identificati **9 temi materiali** per la Società come i più significativi e aderenti a descrivere e riflettere l'Organizzazione nel suo insieme. In particolare, Acea Ato 5 nell'individuazione dei propri temi materiali ha preso in considerazione quelli più sensibili nel contesto in cui opera, tra i quali la tutela della risorsa idrica e la valorizzazione dei rifiuti, tenendo fortemente in considerazione il tema relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

FIGURA 14 – TEMI DI MATERIALITÀ INDIVIDUATI DA ACEA ATO 5



Nella seguente figura sono illustrati le nove tematiche materiali all'interno della matrice di materialità che esprime il livello di interesse e rilevanza di Acea e dei suoi stakeholder. Di questi temi, 4

hanno natura sociale, 3 ambientale e 2 afferiscono alla sfera economica e di governance. I temi sono tutti in alta rilevanza.

FIGURA 15 – MATRICE DI MATERIALITÀ 2020 DI ACEA ATO 5



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

Nella Top 3 delle tematiche materiali per Acea Ato 5 vi sono rispettivamente una tematica ambientale, economica e di governance e sociale. Si precisa che 8 dei 9 temi materiali scelti da Acea Ato 5 rientrano nella lista dei primi 10 temi materiali per rilevanza del Gruppo Acea. In alto a destra si colloca la “**Gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica**”, che tratta principalmente le tematiche di disponibilità della risorsa idrica, securizzazione dei sistemi di approvvigionamento, depurazione delle acque e la loro restituzione all'ambiente, e dell'insieme delle misure intraprese per la tutela della qualità dell'acqua, la riduzione delle perdite.

Tra le tematiche materiali risultate come rilevanti vi è la “**Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture**”, che tratta la gestione delle infrastrutture nei diversi approcci, abbracciando aspetti di pianificazione strategica di sostenibilità e di valutazione degli impatti socio-ambientali.

In considerazione dell'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del Covid-19, la tematica “**Salute e Sicurezza sul lavoro**” assume una rilevanza decisiva. Vengono illustrate le attività eseguite e le misure adottate al fine di gestire la messa in sicurezza sul lavoro all'interno della Società e lungo tutta la catena di fornitura e garantire al contempo l'operatività del servizio. Sono stati previsti, inoltre, momenti di formazione e sensibilizzazione del personale sul tema. Tra i principi che le Linee Guida GRI Standards raccomandano di applicare per definire i contenuti di un report di sostenibilità, vi sono il principio di materialità, quello relativo all'inclusività degli stakeholder, al contesto di sostenibilità e alla completezza. Ciascuno di essi ha guidato la definizione del presente documento al fine di rendicontare risultati, obiettivi, performance, progetti in atto e da realizzare per comunicare in maniera organica i propri impatti e contributi nella sfera economica, sociale e ambientale.

⁷ Per maggiori approfondimenti si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagine 11-13, disponibile online nel sito www.gruppoaceait

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Nel corso del 2020 è proseguita l'attività di implementazione di una comunicazione integrata, tesa a consolidare l'immagine della Società, attraverso la proposizione dell'impegno proteso allo sviluppo economico ed etico del territorio.

La Società ha, quindi, instaurato un rapporto con il territorio implementando e qualificando i canali di contatto con gli enti istituzionali (a partire dai Comuni) e i vari stakeholder, puntando a un **modello di prossimità** capace di favorire e promuovere l'interazione diretta con le amministrazioni locali, mettendo – da una parte – a diretto contatto le strutture tecniche presenti sul territorio con gli enti locali, e promuovendo – dall'altra – una serie di incontri tra vertici societari e amministratori del territorio per focalizzare le necessità del momento e il *sentiment* locale.

Nel corso dell'anno, nel pieno rispetto delle norme di contenimento dell'emergenza sanitaria in atto, la Società è riuscita a completare il giro di presentazione, incontri e conoscenza con tutte le 86 Amministrazioni comunali ricomprese nell'area di gestione. Un'attività, quest'ultima, che ha consentito alla Società di **intensificare il rapporto con gli amministratori locali**, creando un confronto collaborativo e una comunicazione diretta e valida, attraverso un dialogo quotidiano sui temi connessi all'attività di gestione del Servizio Idrico Integrato. La Società, inoltre, ha ulteriormente intensificato i rapporti con le diverse istituzioni presenti sul territorio.

Quanto messo in campo si propone come un modello di rapporti che mette al centro i primi cittadini quali primari interpreti delle esigenze locali e dei cittadini e che, nel contempo, punta a promuovere una reciproca assunzione di responsabilità attraverso la condivisione dei problemi, delle priorità e delle soluzioni.

I principali interventi effettuati sulle reti e sugli impianti, le iniziative adottate e le novità di potenziale interesse per i cittadini sono stati comunicati agli enti competenti (Autorità d'Ambito, Prefettura, Comuni, ecc.) nei tempi previsti dalla normativa.

In un anno segnato dalle difficoltà connesse alla pandemia da Covid-19, la comunicazione rivolta al territorio è stata rafforzata attraverso lo sviluppo e l'utilizzo, a fianco dei canali classici (stampa, manifesti, avvisi, ecc.), di innovativi canali di contatto: dall'utilizzo

del Direct email marketing, agli sms, agli avvisi telefonici per fornire informazioni che stimolassero comportamenti attivi e positivi degli utenti, soprattutto nelle fasi di più stringente emergenza sanitaria, che ha imposto il fermo degli sportelli al pubblico (utilizzo canali digitali e in remoto; autolettura contatore, sostituzione misuratori; rischio gelo; modalità di prenotazione servizi a distanza, ecc.). Per maggiori informazioni si riporta al capitolo *Innovazione e digitalizzazione al servizio dell'utente*.

Nel corso del 2020 Acea Ato 5 ha infatti sviluppato una serie di **campagne di comunicazione** rivolte all'utenza e ai cittadini per restituire la corretta informazione sulle principali attività societarie utilizzando canali di diffusione classici e innovativi. Alle principali attività è stato dato risalto anche tramite comunicati stampa, puntualmente ripresi dai mezzi di informazione cartacei, televisivi e informatici nel territorio di interesse.

Tutti i comunicati stampa e le notizie diffuse all'esterno, inoltre, sono state pubblicate in tempo reale anche sul sito aziendale **www.acea.it/acqua/ato-5**, con l'obiettivo di offrire un'informazione puntuale sull'attività della Società anche al cittadino-utente che non usufruisce dei media locali. Sono state inoltre avviate alcune collaborazioni con trasmissioni televisive finalizzate a diffondere una migliore conoscenza del ruolo, del valore e della ricchezza che Acea Ato 5 rappresenta per l'ambito in cui opera. Nel 2020 la Società è stata ospite di una trasmissione televisiva, "Teorema-parola ai giovani", in onda su un canale regionale, volta a sensibilizzare le nuove generazioni verso le tematiche del risparmio idrico e uno sviluppo sostenibile.

Sono state sviluppate due **campagne informative**, in stretta collaborazione con le Amministrazioni comunali, che hanno previsto l'affissione di manifesti, nei Comuni, e la loro veicolazione anche sui canali web istituzionali e media degli stessi enti locali, per promuovere il protocollo già sottoscritto con STO e OTUC per l'emersione dell'abusivismo (I trimestre 2020) e per promuovere unitamente al bonus idrico, l'adesione a Bolletta Web e la possibilità di accedere alle rateizzazioni in caso di sussistenza di difficoltà economiche legate alla sopraggiunta emergenza sanitaria e in base alle relative disposizioni ARERA (III e IV trimestre 2020).

FIGURA 16 – CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE ADOTTATE DA ACEA ATO 5



La Società ha proseguito sempre nel 2020 l'attività comunicativa attraverso la rubrica settimanale **"Acea Ato 5 Informa"**, ospitata la domenica sul giornale provinciale «Ciociaria Oggi», il quotidiano maggiormente diffuso nel territorio di riferimento. La rubrica ha affrontato in ogni uscita argomenti e questioni legate alla gestione del servizio idrico, ai diritti degli utenti, alle novità del settore, promuovendo le attività messe in campo dal Gestore. La rubrica è stata anche diffusa tramite la diffusione di una newsletter inviata alle

associazioni di consumatori e di categoria che hanno sottoscritto protocolli d'intesa con la Società, e a tutti i dipendenti di Acea Ato 5.

Nel corso del 2020, Acea Ato 5 ha voluto sensibilizzare i clienti su particolari tematiche quali l'autolettura e la mitigazione del rischio gelo per i misuratori, oltre a informare sulla prevista sostituzione dei contatori, tramite opportuni articoli pubblicati per l'appunto nella rubrica settimanale.

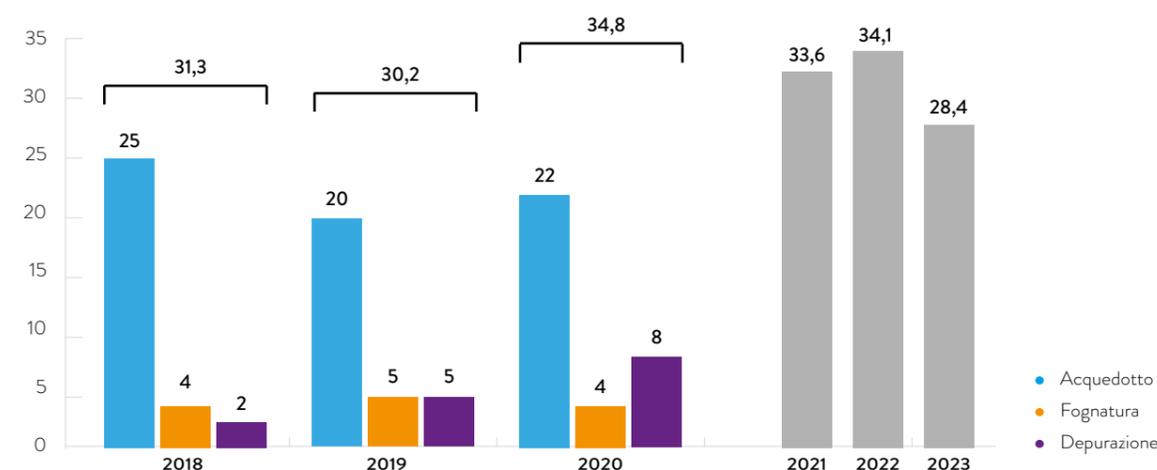
GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

Lo sviluppo di un adeguato livello di investimenti è presupposto necessario affinché venga garantito un sistema infrastrutturale durevole e resiliente, una adeguata qualità del servizio e di tutela dell'ambiente. Il Programma degli Interventi (PDI) è lo strumento di programmazione che individua, in funzione della necessità

dell'infrastruttura del SII, gli interventi programmati e i relativi tempi di realizzazione; viene redatto ogni 4 anni con aggiornamenti biennali.

Una fotografia dello sforzo di investimento realizzato negli ultimi anni e di quanto programmato per il prossimo triennio fornisce una stima del costante impegno di Acea Ato 5 per rendere al territorio un servizio di qualità, in continuo aggiornamento, teso a superare le criticità riscontrate e ad essere pronto per confrontarsi con le sfide attuali e future per il settore.

FIGURA 17 – GLI INVESTIMENTI REALIZZATI NELL'ULTIMO TRIENNIO E QUELLI PROGRAMMATI PER IL PROSSIMO (dati in milioni di euro)



Un ruolo per guidare i gestori del SII verso la qualità del servizio viene giocato anche dall'Autorità di Regolazione (ARERA) che, su questo tema, a fine 2017, ha introdotto la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), impegnando i gestori a misurare e rendicontare in maniera sistematica lo stato delle infrastrutture e a raggiungere obiettivi annuali di miglioramento sulla base di indicatori relativi alle perdite di rete, alle interruzioni di servizio, alla qualità dell'acqua potabile erogata, all'adeguatezza del sistema di fognatura e alla qualità delle acque depurate restituite in natura.

Alla luce di ciò, i piani degli interventi devono essere calibrati sulla base della distanza dagli obiettivi prefissati, al fine di raggiungere livelli di qualità accettabili in tempi certi. Grazie alla regolazione della qualità tecnica, il settore idrico ha dunque compiuto un importante passo nella direzione di accrescere l'efficacia degli investimenti volta alla fornitura di un servizio di qualità, dal momento che i diversi impieghi della spesa per investimenti vengono valutati sulla base dei miglioramenti attesi e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

FIGURA 18 – OBIETTIVI ASSOCIATI AI MACRO-INDICATORI DI ARERA

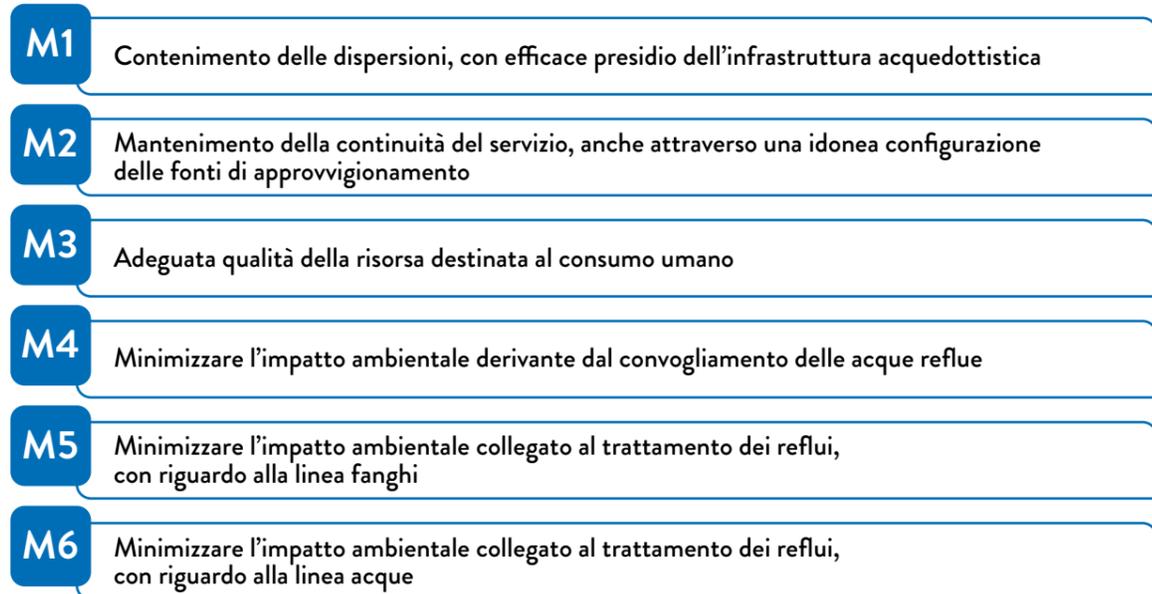
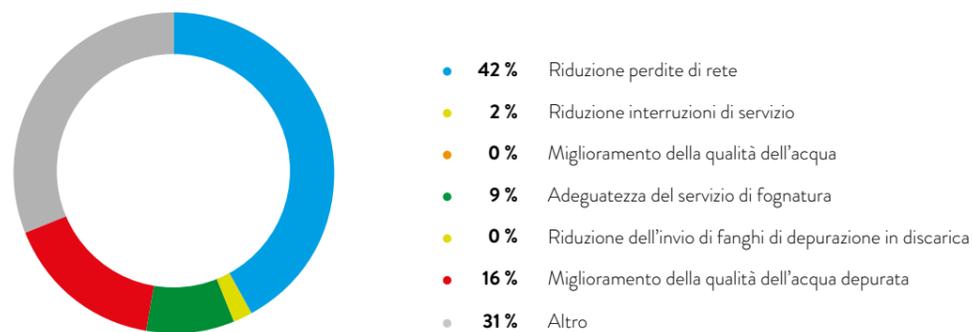


FIGURA 19 – INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020 RIPARTITI PER INDICATORE DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO



Di seguito si riportano alcune **linee d'azione** intraprese nel corso del 2020 da Acea Ato 5.

Nel settore della **captazione e adduzione**, è proseguita la campagna di ispezioni approfondite sulle linee adduttrici, con il supporto dell'Unità "Tutela della Risorsa Idrica", avente scopo di effettuare bilanci di asta e "recuperare" risorse idriche in termini di immesso. In particolare, relativamente al rifacimento di aste adduttrici, vale la pena menzionare il lavoro eseguito presso la condotta adduttrice Supino-Morolo, oggetto di finanziamento ARERA, i cui lavori di sostituzione sono stati avviati nel 2020 e termineranno nel corso del 2021.

Sempre nello stesso ambito è stato ampliato il numero dei siti gestiti da remoto, ovvero impianti dotati di telecontrollo, che al 31.12.2020 risultano pari a 322 siti.

Relativamente alla **distribuzione idrica**, oltre all'ordinaria gestione delle reti e degli impianti idrici, sono state condotte diverse attività come la realizzazione delle opere necessarie alla distrettualizzazione di diversi Comuni gestiti che ha portato all'esecuzione di circa 200 interventi (installazione idrovalvole, riduttori di pressione, valvole a galleggiante, misuratori di portata, ecc.).

Nello stesso anno sono inoltre proseguite le attività volte alla regolarizzazione di 177 utenze comunali e avviate quelle per le restanti

54 utenze conosciute, sulla base di un protocollo d'intesa sottoscritto nel novembre 2019 da Acea Ato 5 insieme alla Segreteria Tecnica d'Ambito (STO) dell'Ato 5 – Lazio Meridionale e all'OTUC. Sotto questo fronte merita una menzione particolare l'attività di regolarizzazione delle utenze site nella frazione San Bartolomeo nel Comune di Anagni, per cui il personale dell'Unità Distribuzione idrica e la Direzione Lavori hanno dapprima condotto lavori di bonifica della rete di distribuzione di San Bartolomeo mediante posa di circa 600 km di nuova condotta. L'Unità Commerciale e quella di Tutela della Risorsa Idrica hanno poi provveduto a regolarizzare circa 350 utenze, installando i relativi contatori al limite della proprietà privata in manufatti di alloggiamento opportunamente predisposti dallo stesso Gestore del SII.

Inoltre, nel corso del 2020 Acea Ato 5 ha deciso di intraprendere una campagna di ammodernamento delle reti idriche, favorendo l'impiego di tubazioni aventi performance migliori dei materiali plastici di uso comune, garantendo una maggiore affidabilità nel tempo, sia per le linee principali che per gli allacci delle utenze. Sono stati effettuati e proseguiti interventi programmati e dedicati di **manutenzione** civile su impianti quali serbatoi e partitori della rete idrica ricadenti nell'area della **Valle di Comino**. Sono stati inoltre eseguiti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di

natura civile, su siti di captazione, serbatoi, siti di rilancio, impianti di sollevamento fognari e di trattamento reflui, al fine di rispondere ai cambiamenti normativi, alle esigenze di adeguamento gestionale e al mantenimento del servizio. Altre attività hanno visto interventi di manutenzione elettromeccanica: diversi di questi sono stati di **revamping o nuove installazioni di apparecchiature**, incrementando l'affidabilità e la resilienza degli impianti gestiti. Sulla **rete fognaria**, sono state avviate attività di **ricerca di acque**

parassite al fine di migliorare la gestione delle reti e degli impianti di depurazione di recapito finale. In particolare, i Comuni sui quali è stata avviata tale attività sono stati: Broccostella, Sora, Pontecorvo, Campoli Appennino.

Per il comparto **depurazione** nel corso della seconda metà del 2020 si sono avviati, o sono stati proseguiti, i lavori per la realizzazione e/o l'adeguamento di impianti, quali i depuratori di Roccasecca, Ceccano, Serrone, Anagni, Cervaro, Pofi, Colfelice.

FIGURA 20 – LINEE D'AZIONE INTRAPRESE DA ACEA ATO 5



RICERCA, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

L'innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei *pillar* della pianificazione strategica del Gruppo. Il Modello di innovazione di Acea individua i bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni innovative, 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 fino alla realizzazione dei progetti.

Anche Acea Ato 5 pone rilievo su un approccio che vede la **ricerca e l'innovazione come leva per generare valore condiviso con il territorio**; a tal fine, nel 2020 è stata stipulata una **convenzione con l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale** volta a creare una collaborazione in ambito di ricerca e innovazione.

Con riferimento alle attività condotte da Acea Ato 5 nel corso del 2020, si riportano le principali, guidate da un approccio particolarmente innovativo:

- è stata condotta una **sperimentazione di ricerca perdite satellitare** che ha previsto l'analisi di immagini rilevate da un satellite a 637 km di distanza dalla terra per pre-localizzare le perdite idriche. Le immagini sono state sottoposte ad analisi

algoritmica per rendere possibile la visualizzazione di potenziali perdite, evidenziando la presenza di acqua potabile su terreno e in prossimità delle tubazioni dell'acquedotto e rendere in questo modo maggiormente efficaci le azioni di ricerca e riparazione delle perdite. La **tecnologia** utilizzata è quella cosiddetta **SAR** (Synthetic Aperture Radar), la quale permette di individuare proprio le perdite occulte e quelle di sottofondo (ovvero non individuabili con le tradizionali tecnologie di ricerca). Le immagini satellitari, su cui viene sovrapposta la mappa della rete idrica, una volta "ripulite" da elementi non di interesse, sono in grado di registrare il particolare "rimbalzo" che l'acqua restituisce delle onde radar. La rete di Acea Ato 5 è stata indagata tramite acquisizione satellitare di buffer, funzione di geo-processing che permette di definire aree di rispetto di elementi geografici. Sui 580 km di rete del progetto ne sono stati evidenziati 31,1 km con la georeferenziazione di possibili perdite localizzate sulle reti dei Comuni di Fumone, Alatri e Veroli. L'attività ha consentito di evidenziare oltre 104 perdite sospette, anche in aree non sempre facilmente accessibili, di cui 38 sono risultate come perdite, divise tra visibili, in manufatto o già riparate in precedenza, mentre 21 come perdite occulte attualmente in fase di lavorazione;

SPERIMENTAZIONE SMARTBALL

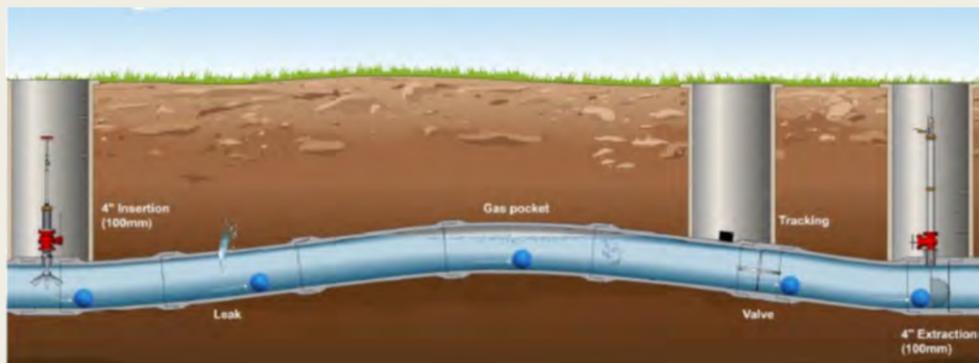
La SMARTBALL è una tecnologia sperimentata nel 2020 da Acea Ato 5 per la ricerca delle perdite.

La sperimentazione è stata eseguita sull'“Asta Aurunci”, una delle principali reti acquedottistiche caratterizzata da una lunghezza complessiva di 101 km a servizio di 25 Comuni dell'ATO 5, oltre che essere utilizzata per un servizio di sub-distribuzione a favore dell'ATO 4. Il sistema SMARTBALL sfrutta le leggi dell'acustica (sensori acustici), l'elettronica (accelerometri, magnetometri e trasmettitori) e la teletrasmissione di segnali, ed è in grado di individuare perdite idriche e sacche d'aria in una condotta in

pressione. Una perdita dentro una linea di tubazioni pressurizzata produce un segnale acustico e lo strumento SMARTBALL attraversando le tubazioni è in grado di registrare in continuità questi dati acustici che vengono successivamente valutati per identificare l'attività acustica che può essere associata alle perdite esistenti lungo la linea di tubazioni.

Quando lo strumento si avvicina ad una perdita, il segnale acustico rilevato aumenterà, mentre le sacche d'aria intrappolate all'interno di una tubazione generano un segnale acustico distinto.

FIGURA 21 – SMARTBALL



La sperimentazione ha consentito di rintracciare e geolocalizzare 32 perdite e 8 sacche d'aria.

FIGURA 22 – ASTA DEGLI AURUNCI

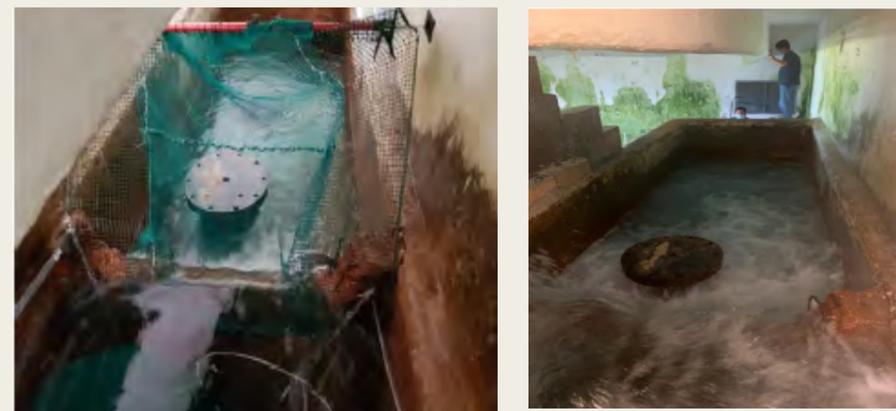


SPERIMENTAZIONE SMARTBALL (segue)

FIGURA 23 – A SINISTRA: SMARTBALL; A DESTRA: PUNTO DI INSTALLAZIONE SMS (DETTO PUNTO SBR)



FIGURA 24 – A SINISTRA: SISTEMA DI RECUPERO; A DESTRA: PUNTO DI RECUPERO



- relativamente alle aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile, sono stati sviluppati **studi per la caratterizzazione del territorio circostante le fonti** (aspetti geologici, stratigrafici e di circolazione idrica sotterranea), elaborate proposte per la delimitazione delle aree di tutela assoluta e protezione di alcune fonti (derivazioni di Anagni Tufano, Castrocielo Capodacqua, Colleparado Capofiume, Posta Fibreno, Colleparado CapoRio, Guarcino Capocosa-Caporelle) e predisposta, presso tre ulteriori sorgenti, la strumentazione per acquisire localmente le misure di livello idrico per l'attività di monitoraggio propedeutica allo studio dell'area di salvaguardia;
- 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, coerentemente con quanto stabilito dalle ultime Deliberazioni dell'Autorità in termini di qualità tecnica, ha portato Acea Ato 5 a scegliere di utilizzare un efficiente impianto di depurazione di opportuna capacità residua – quello di Fiuggi-Colle delle Mele – per il trattamento di rifiuti liquidi prodotti sugli altri impianti di piccola taglia (in termini di abitanti equivalenti) e privi di linea fanghi. Per approfondimenti si rimanda al capitolo *La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici*;
- parte dei siti idrici gestiti da Acea Ato 5 – tra fonti di approvvigionamento, impianti di distribuzione, sollevamenti fognari e

impianti di depurazione – è dotata di **telecontrollo**. In particolare, sono svolte attività di telemetria, comando e controllo e vengono rilevati parametri idraulici (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe), elettrici e 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), oltre a 111 punti di rete (con monitoraggio in continuo di pressione o portata; +28 nel 2020). Tali strumentazioni misurano di continuo dei parametri, quali il cloro residuo e la torbidità, rilevanti per il monitoraggio della qualità delle acque distribuite. Nello specifico, 13 strumentazioni rilevano misure delle concentrazioni del cloro residuo in rete, utilizzato in via precauzionale sulle acque potabili nel caso in cui la qualità dell'acqua sia minacciata da agenti microbiologici, le restanti 3 misurano il parametro torbidità e le centraline sono installate presso due Fonti di Approvvigionamento (Pofi S. Angelo e Posta Fibreno) e uno su un serbatoio di accumulo lungo la rete del Comune di Pignataro Interamna;

- Acea Ato 5 è arrivata a circa 3.800 km di rete idrica digitalizzati al 31.12.2020 e 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. In particolare, al 31 dicembre 2020 si è

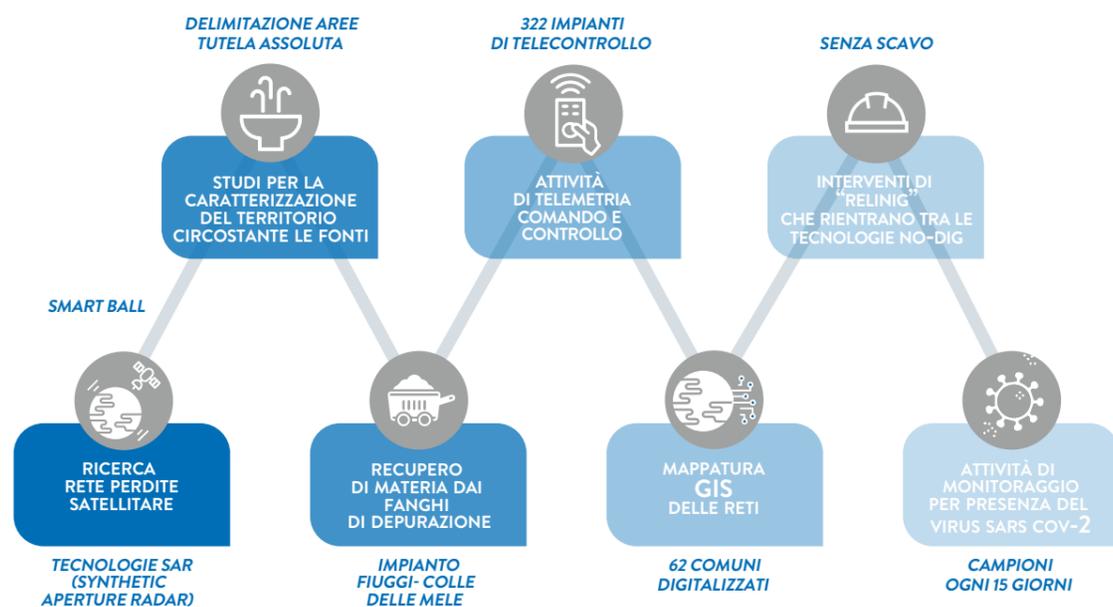
arrivati alla digitalizzazione di 62 Comuni per quanto concerne la rete idrica, di cui 40 già pubblicati nel sistema informatico aziendale. Analogo lavoro è stato svolto per la mappatura della rete fognaria, con 24 Comuni oggetto di rilievo di cui 14 già pubblicati. Tutti i siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione sono georeferenziati, inclusi i relativi schemi funzionali e i relativi diagrammi P&I (Piping and Instrumentation);

- tra le sperimentazioni condotte, vi è anche quella riguardante nuove tecnologie per la riparazione delle condutture, messa in atto per il comune di Anagni. Alla tradizionale opera di scavo, sono stati effettuati degli **interventi di "relining"**, uno dei sistemi per riparare e rivestire le tubazioni senza effettuare lo scavo (rientra infatti nelle tecnologie NO DIG – senza scavo). Tale tecnologia prevede l'inserimento nella condotta esistente, per tutta la lunghezza del tratto interessato dalla riparazione, di un rivestimento di forma cilindrica, detto "inliner", formato da un unico pezzo di "calza" in polietilene e fibre di vetro, che irrigidisce con l'esposizione alla luce ultravioletta (irraggiata poi grazie a un carrello meccanico fatto scorrere nella fognatura) e foderà così dall'interno la condotta, aderendo alle pareti esistenti. Il trattamento consente di rendere perfettamente impermeabile la condotta e riparare ogni possibile perdita. Tale tecnica

permette la posa in opera della calza anche in presenza di curve e leggere variazioni di sezione in tubazioni di forma circolare, ovoidale e irregolare. Tra i vantaggi dati da questa tecnica di lavoro, si annovera sicuramente la possibilità di effettuare il lavoro **senza ricorrere alla necessità di eseguire scavi** e questo comporta notevoli vantaggi all'interno di aree urbane e, soprattutto nei centri storici, assicura la conservazione delle pavimentazioni caratteristiche; inoltre i tempi impiegati sono notevolmente inferiori rispetto alla tradizionale sostituzione, oltre che essere una tecnologia ecologica in quanto non comporta lo smaltimento di materiali di risulta;

- Acea Ato 5 SpA sta collaborando nelle **attività di monitoraggio dell'ISS (Istituto Superiore della Sanità) mirato alla determinazione della presenza del virus SARS CoV-2** sui campioni dei reflui in ingresso agli impianti di depurazione prelevati e analizzati da ARPA Lazio. L'attività di monitoraggio condotta dall'ARPA Lazio nel territorio di competenza di Acea Ato 5 ha avuto inizio a luglio 2020 e ha interessato lo studio dei reflui in ingresso all'impianto di depurazione Cassino-Agnone, uno degli impianti di maggiori dimensioni in termini di abitanti equivalenti. I campioni sono stati prelevati ogni 15 giorni circa e conservati presso la sede dell'ARPA Lazio di Frosinone per le successive indagini e considerazioni da parte dell'ISS sul Covid-19.

FIGURA 25 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO



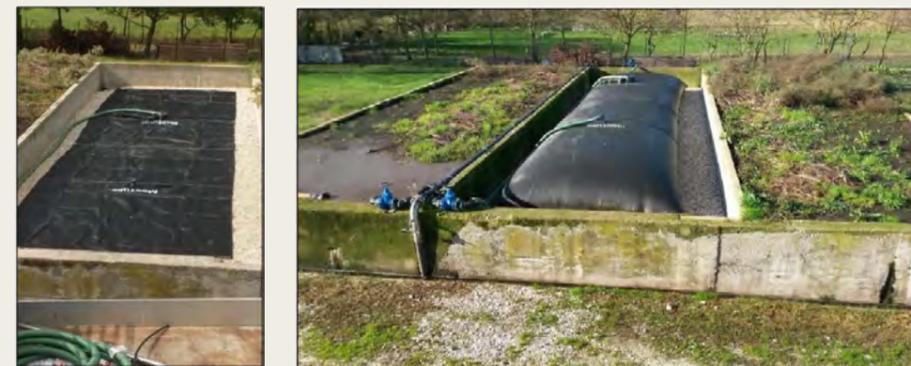
DEWATERING: METODOLOGIA ALTERNATIVA AI TRADIZIONALI METODI DI DISIDRATAZIONE FANGHI SU LETTI DI ESSICCAMENTO

Il dewatering rappresenta una metodologia alternativa alle tradizionali tecniche utilizzate per la disidratazione dei fanghi (filtro-presse, nastropresse, letti di essiccamento, ecc.). La metodologia prevede che il fango venga pompato all'interno di tubolari in geotessile. L'elevata permeabilità del geotessile permette al liquido contenuto all'interno dei fanghi di essere espulso, mentre la ridotta porosità del tessuto stesso trattiene la componente

solida. Per aumentare l'efficienza del processo di precipitazione ed espulsione dell'acqua è però necessario additivare il fango con un flocculante/coagulante (nella sperimentazione svolta Acea Ato 5 ha deciso di utilizzare un flocculante, il polielettrolita). La sperimentazione condotta da Acea Ato 5 ha avuto inizio a luglio del 2019 con l'installazione del primo sacco presso l'impianto di depurazione Ceprano – via del Rio.

DEWATERING: METODOLOGIA ALTERNATIVA AI TRADIZIONALI METODI DI DISIDRATAZIONE FANGHI SU LETTI DI ESSICCAMENTO (segue)

FIGURA 26 – A SINISTRA: INSTALLAZIONE SISTEMA DEWATERING FANGO STABILIZZATO SU TUBULARE DRENANTE; A DESTRA: CARICAMENTO FANGO STABILIZZATO SU TUBULARE DRENANTE



Nel mese di giugno 2020, dopo idoneo campionamento dei fanghi, è stato effettuato lo smaltimento dei fanghi interni al

primo sacco del dewatering che, date le caratteristiche, è stato conferito interamente a recupero.

FIGURA 27 – APERTURA DEL GEOTESSILE ED ASPORTAZIONE DEI FANGHI



A fine maggio è stato attivato il secondo sacco, migliorando la performance del sistema tramite opportuni accorgimenti, quali modifiche alla tubazione di alimentazione del sacco per far sì che fosse possibile in ogni momento verificare la qualità della miscela; inoltre, è stato possibile individuare la miscela ottimale di acqua e polielettrolita da iniettare nel sacco insieme al fango liquido, per evitare accumuli di polielettrolita o eccesso di acqua. Al termine della sperimentazione si è potuto constatare come la quantità di fanghi prodotti è paragonabile a quella prodotta su

un classico letto di essiccamento; ciò che varia sensibilmente è la qualità del fango (che infatti può essere interamente conferito a recupero). Concludendo, si può pertanto affermare che i risultati ottenuti hanno dimostrato come il dewatering sia un'ottima alternativa all'utilizzo dei classici letti di essiccamento per gli impianti con una bassa produzione di fango, per i quali l'utilizzo dei letti è indispensabile.

PROGETTI CON LE SCUOLE

In Acea la formazione è uno strumento fondamentale per contribuire alla crescita del Gruppo. Per questo la Società si impegna nello sviluppo professionale delle sue persone e promuove nelle scuole programmi che coinvolgono le giovani generazioni per aiutarle a scegliere in modo più consapevole il loro percorso professionale e **creare valore per la collettività**.

Quello tra Acea e il mondo della scuola è un legame profondo. Negli anni si sono consolidate collaborazioni e progetti per facilitare l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, con l'obiettivo più ampio di creare un legame costruttivo con le scuole del territorio in cui Acea opera.

Il modello Acea prevede progetti educativi con giornate di sensibilizzazione dedicate a insegnanti e alunni su temi della sostenibilità ambientale e del risparmio idrico, ma anche percorsi più articolati pensati per avvicinare gli studenti delle superiori a un percorso professionale. Grazie a queste iniziative è stato instaurato un contatto diretto con il territorio, cittadini e famiglie. Acea Ato 5 quindi nel corso degli anni si è attivata in modo proattivo nel **contesto scolastico del territorio** in cui opera, di seguito si riportano i principali progetti.

“H₂O A PICCOLI PASSI” (2018-2019)

Nel 2018 Acea Ato 5 ha concretizzato il progetto “H₂O a piccoli passi” rivolto ai bambini delle scuole primarie. Lo scopo del progetto è stato quello di sensibilizzare i più piccoli al corretto utilizzo del prezioso liquido che fuoriesce dai nostri

rubinetti attraverso la descrizione del ciclo dell’acqua e le 10 regole per il risparmio idrico. Indicativamente il percorso ha coinvolto **circa 1.300 studenti** delle scuole primarie ed è stato interrotto a inizio anno 2020 a causa della situazione di emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19.

FIGURA 28 – PROGETTO H₂O A PICCOLI PASSI NELLE SCUOLE DEL TERRITORIO



“IDEAZIONE” (2018-2019)

Progetti di sviluppo sostenibile e salvaguardia delle risorse naturali

Il progetto “Ideazione” nasce nel **2018** con lo scopo di promuovere i valori della sostenibilità ai giovani, avvicinando il mondo della scuola al mondo del lavoro. Sono stati coinvolti nell’iniziativa, a livello di Gruppo, circa 300 ragazzi e 13 Istituti Tecnici e Professionali; in Acea Ato 5 la sfida è stata pienamente accolta e gli istituti coinvolti sono stati l’Istituto Tecnico Industriale (ITIS) “Ettore Majorana” di Cassino e l’Istituto d’Istruzione Superiore “Sandro Pertini” di Alatri, appartenenti al territorio nel quale Acea Ato 5 gestisce il SII. I ragazzi hanno provveduto allo sviluppo di progetti volti al tema **dello sviluppo sostenibile e della salvaguardia delle risorse naturali**. Nel primo anno di avvio del progetto uno dei due vincitori del contest è stato l’ITIS “Ettore Majorana” con il progetto che ha proposto l’applicazione di un depuratore Acea in ogni abitazione, che consenta la trasmissione dei dati qualitativi in tempo reale al cliente

al fine di incentivare l’utilizzo dell’acqua del rubinetto. Il progetto ha trovato seguito nel **2019** e, ancora una volta, in linea con i principi del Gruppo, Acea Ato 5 ha aderito positivamente all’iniziativa. Il progetto, nel complesso, ha interessato **12 Istituti Tecnici e Professionali** nel Lazio, in Toscana, Campania e Umbria, coinvolgendo **500 studenti** delle classi IV e V; in particolare, sul territorio hanno preso parte al progetto l’ITIS “Ettore Majorana” di Cassino e l’Istituto d’Istruzione Superiore “Sandro Pertini” di Alatri, i cui studenti hanno avuto l’opportunità di apprendere metodologie utili per il mondo del lavoro. I ragazzi coinvolti nel progetto hanno provveduto a verificare l’efficienza energetica del proprio istituto in relazione a tematiche quali Acqua, Energia e Ambiente attraverso un’indagine ambientale finalizzata a definire un piano di azione e l’eco-codice della scuola. Ai vincitori del progetto è stata data la possibilità di partecipare una settimana al **Summer Camp presso ELIS**, dove hanno potuto vedere realizzato il progetto presentato nel contest.

“LA SCUOLA CHE VORREI” (2020)

90 studenti del territorio coinvolti nel 2020

Nel 2020, nonostante le difficoltà legate alla situazione sanitaria, il Gruppo Acea ha rinnovato il proprio impegno di supporto e collaborazione con le scuole, con il progetto “La Scuola che Vorrei”, al quale ha aderito anche Acea Ato 5, rivolgendo l’iniziativa allo specifico territorio in cui opera.

Il progetto “La Scuola che Vorrei” ha coinvolto, nel complesso, **90 studenti** di 6 Istituti superiori, tra cui l’ITIS “Ettore Majorana” di Cassino. Alle scuole coinvolte è stato chiesto di ridisegnare

la **Scuola del Futuro**, proponendo un nuovo modello di didattica sulla base dell’esperienza vissuta a causa delle misure emergenziali adottate per contrastare l’epidemia da Covid-19. L’iniziativa, in collaborazione con il Consorzio ELIS, svolta in modalità digitale, è stata caratterizzata, in un primo momento, dallo svolgimento di webinar propedeutici alla realizzazione del progetto e, successivamente, dalla fase di sviluppo delle proposte progettuali da parte degli studenti. Le azioni proposte dagli studenti dei vari istituti sono state raccolte in un **Manifesto** che è stato presentato ai presidi degli Istituti Scolastici coinvolti, i quali si sono impegnati a realizzare quanto proposto dagli studenti.

ULTERIORI PROGETTI

L’acuirsi, dal mese di marzo 2020, delle misure di contrasto adottate al fine di fronteggiare l’emergenza sanitaria, ha imposto l’interruzione delle attività programmate presso le scuole del territorio, finalizzate alla formazione degli studenti, e bloccato momentaneamente lo svolgimento dei progetti pianificati. In aggiunta al progetto sopraccitato “Acqua a piccoli passi” (per una corretta conoscenza

e consumo dell’ utilizzo della risorsa acqua), vi sono i progetti “**Plastic Free**”, ideato per rafforzare l’impegno della società nell’ambito della tutela ambientale e della salvaguardia della salute e “**A colazione con la terza età**”, con lo scopo di coinvolgere i centri anziani della provincia per illustrare loro tutte le informazioni utili per una migliore e più facile gestione delle proprie utenze tramite i canali digitali e da remoto.

FIGURA 29 – BORRACCE DEL PROGETTO PLASTIC FREE



LA SOSTENIBILITÀ
IN PRATICA





GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA

La gestione e tutela della risorsa idrica sono obiettivi che rientrano a pieno titolo nella mission di Acea Ato 5 e rappresentano il fine stesso delle attività afferenti al Servizio Idrico Integrato. In particolare, le attività della Società interagiscono in prima istanza con il

IL SII

Il Servizio Idrico Integrato è generalmente composto dai segmenti di **acquedotto, fognatura e depurazione**. Il primo elemento di questa filiera prevede la captazione della risorsa dalla fonte – sorgente, pozzo, corpi idrici superficiali – e la sua adduzione verso dei centri di smistamento, a seguito di eventuali processi di potabilizzazione e relativi controlli, dove l'acqua viene accumulata nei serbatoi prima di essere distribuita capillarmente nel territorio.

A valle dell'utilizzo umano, l'acqua reflua viene raccolta dalle reti fognarie e condotta verso gli impianti di depurazione, ove diverse tipologie di trattamento (meccanico, chimico, biologico) agiscono sull'acqua per renderla compatibile con il corpo idrico ricettore, al fine di preservare il ciclo naturale della risorsa e assicurare la protezione dell'ambiente.

Lungo il ciclo appena descritto, il gestore cura anche l'effettuazione dei controlli atti a monitorare lo stato qualitativo dell'acqua potabile erogata e delle acque reflue depurate e restituite all'ambiente.

Acquedotti, fognature, impianti di depurazione e le altre infrastrutture idriche sono di proprietà pubblica, ma affidate in concessione d'uso gratuita al gestore del Servizio Idrico Integrato, il quale ne assume i relativi oneri di gestione e manutenzione per la durata della concessione affidatagli.

Come già accennato nei paragrafi introduttivi del Bilancio, sotto un

territorio in cui opera, prendendo in considerazione tutti gli aspetti climatici, geologici, geomorfologici ed idrogeologici, nonché gli eventuali ecosistemi influenzabili dall'attività produttiva della stessa.

profilo territoriale i servizi idrici sono organizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali, definiti dalle regioni secondo criteri di natura amministrativa o idrografica.

Gli enti locali che ricadono in questa porzione territoriale partecipano all'Ente di Governo d'Ambito, cui fanno capo le competenze in materia di gestione delle risorse idriche, compresa la programmazione delle infrastrutture, l'affidamento del servizio (mediante gara, partenariato pubblico-privato con gara per la scelta del socio privato o *in house providing*), la predisposizione della convenzione che regola i rapporti tra l'Ente e il soggetto gestore e la predisposizione della tariffa.

Il disegno appena descritto sostanzia i principi cardine che ispirano la normativa di riferimento (D.lgs. 152/06) in tema di gestione delle acque, ove si stabilisce che il servizio idrico deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Essa sottolinea inoltre che tutte le acque superficiali e sotterranee appartengono al demanio dello Stato, costituendo una risorsa che va tutelata e utilizzata secondo criteri di solidarietà, per cui qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale, di fatto rendendo il principio di sviluppo sostenibile una realtà intrinseca alla natura del Servizio Idrico Integrato.

UTILIZZO EFFICIENTE DELL'ACQUA: PRELIEVI, LIVELLO DEI CONSUMI E CONTENIMENTO DELLE PERDITE

La Società gestisce tutte le fasi del ciclo tecnologico dell'acqua (captazione, trasporto, distribuzione, raccolta e depurazione) attuando il Piano d'Ambito approvato dall'assemblea dei Sindaci, pianificando e realizzando gli investimenti e sperimentando nuove soluzioni tecnologiche. Oltre a gestire la parte commerciale, dunque i nuovi contratti, distacchi, letture contatori e contenziosi,

Acea Ato 5 gestisce tutti i processi di approvvigionamento idrico, attraverso la gestione delle fonti di approvvigionamento come pozzi e sorgenti, oltre alle reti idriche e manufatti quali serbatoi, partitori, reti di adduzione e di distribuzione. Altresì, la Società gestisce la rete fognaria e gli impianti di depurazione dell'ambito territoriale di competenza, comprese le attività di gestione delle autorizzazioni agli scarichi e delle relative prescrizioni.

Il sistema idrico potabile è costituito da impianti e reti, di adduzione e di distribuzione, che fanno capo a **7 fonti principali** da cui hanno origine altrettanti sistemi acquedottistici.

Oltre alle fonti, la Società acquista/cede acqua attraverso punti di interscambio con altri gestori e Comuni.

LA SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ

Nel corso del 2020, Acea Ato 5 ha partecipato ad un progetto, coordinato dall'Unità Sustainability Planning & Reporting della Capogruppo e con la partnership tecnica di Acea Elabori, finalizzato alla mappatura delle infrastrutture delle principali Società del Gruppo, volto ad individuare i siti localizzati in **aree ad elevata biodiversità** e la presenza di specie elencate nella "Lista Rossa" dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (Red List IUCN) e in quelle nazionali delle specie protette⁸. Nell'analisi, la localizzazione degli impianti è stata sovrapposta con le mappe delle aree naturali protette di Rete Natura 2000 e di derivazione nazionale (Legge 394/1991), oltre che con le mappe IUCN relative alla presenza di specie protette o a rischio. In particolare, di seguito si illustrano preliminarmente le aree citate:

- **Rete Natura 2000**, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE "Habitat", è una rete di siti di interesse comunitario, e di zone di protezione speciale creata dall'Unione europea per la protezione e conservazione degli habitat e delle specie, animali e vegetali, identificati come prioritari dagli Stati membri dell'Unione europea. È costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC), identificati dagli Stati membri, che vengono poi designati in 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 rigidamente protette dove le attività umane sono escluse; la Direttiva "Habitat" intende garantire la protezione della natura tenendo anche "conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali"⁹:

- le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale consistono nelle aree riconosciute ufficialmente dallo Stato ai sensi della Legge quadro 394/91. L'elenco ufficiale delle EUAP è un elenco stilato, e periodicamente aggiornato, dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare – Direzione per la Protezione della Natura, che raccoglie tutte le aree naturali protette, marine e terrestri, ufficialmente riconosciute (Parchi Nazionali, Parchi Naturali regionali e interregionali, Riserve Naturali, Zone umide di interesse internazionale, altre aree naturali protette e aree di reperimento terrestri e marine).

L'analisi si è concentrata sui siti, escludendo le condotte che, essendo interrato, hanno un'interferenza nulla sull'ecosistema circostante. Su **1.131** siti di Acea Ato 5 complessivamente analizzati, **78** sono risultati ricadere in aree naturali protette e **34** di questi con un potenziale impatto sulla biodiversità da **medio-basso** ad **alto**.

In particolare, le **aree ad elevata biodiversità** intersecate dagli impianti/siti di Acea Ato 5, rappresentate nella seguente figura, sono dislocate sul territorio di competenza nella provincia di Frosinone, Latina e Caserta, per una superficie totale di 94 km².

FIGURA 30 – SITI OPERATIVI IN AREE PROTETTE



⁸ Si veda anche il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 180-182, per un'illustrazione complessiva del progetto.

⁹ "Rete Natura 2000", Ministero della Transizione Ecologia, www.minambiente.it.

LA SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ (segue)

Nelle aree interessate trovano habitat molte specie animali e vegetali, tra le quali alcune elencate nella Red List IUCN in status di minaccia (nelle categorie “vulnerabile”, “in pericolo” e “in pericolo critico”)¹⁰, ovvero a rischio di estinzione nel breve o medio termine; queste specie rappresentano, pertanto, priorità di conservazione.

Nei siti operativi di Acea Ato 5 vivono complessivamente **18 specie vegetali e animali** considerate a rischio estinzione, tra cui **1 specie vegetale** (in pericolo) e **17 specie animali**, di cui 3 in pericolo critico, 3 in pericolo e 11 vulnerabili.

LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA

Di seguito si riporta l'ubicazione e la superficie in metri quadri

delle aree sottoposte a tutela assoluta¹¹ ricadenti nel territorio di interesse:

TABELLA 6 – AREE SOTTOPOSTE A TUTELA ASSOLUTA

| Area sensibile | Comune | Superficie (m ²) | Acqua prelevata nell'anno 2020 (Mm ³) | Area a stress idrico |
|-----------------------------|---|------------------------------|---|----------------------|
| Pozzi Posta Fibreno | Comune di Posta Fibreno (Frosinone) | 20.000 | 18,99 | SI |
| Pozzi Tufano | Comune di Anagni (Frosinone) | 18.000 | 12,42 | SI |
| Sorgente Capo Fiume | Comune di Colleparado (Frosinone) | 10.000 | 9,73 | SI |
| Sorgente Madonna di Canneto | Comune di Settefrati (Frosinone) | 10.000 | 8,33 | SI |
| Pozzi Forma d'Aquino | Comune di Castrocielo (Frosinone) | 20.000 | 6,57 | SI |
| Pozzi Carpello | Comune di Campoli Appennino (Frosinone) | 15.000 | 6,98 | SI |
| Pozzi Mola dei Frati | Comune di Frosinone | 5.000 | 2,96 | SI |
| Totale | | 98.000 | 65,98 | |

FIGURA 31 – SORGENTE MADONNA DI CANNETO



¹⁰ 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).

¹¹ Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni e derivazioni, così come definite nel D. Lgs 152/06. I dati delle superfici sono stimati.

SORGENTI CAPO Fiume: A UN PASSO DA TRISULTI

Le sorgenti di Capo Fiume (Colleparado, FR), antecedentemente alla costruzione delle opere di presa, si estendevano per un lungo tratto (oltre 1 km) all'interno della “Valle del Fiume” con scaturigini sia in alveo che presso i pendii nelle zone più incise. Tali sorgenti sono state derivate circa nella metà del secolo scorso (anni '50 del XX secolo) mediante la costruzione di gallerie di diversa lunghezza e del tipo parietale sui lati opposti del corso d'acqua. Le sorgenti sono collocate a circa 4 km a nord-est dal centro urbano di Colleparado (FR); dal punto di vista amministrativo il territorio delle sorgenti risulta ricompreso prevalentemente nei comuni di Vico nel Lazio ed Alatri e, marginalmente, Colleparado, in provincia di Frosinone.

Queste sorgenti si dispongono sul lato meridionale del tratto di dorsale montuosa dei Monti Simbruini delimitata a nord dalla Val Roveto – Valle del Fiume Liri ed a sud dai Monti Ernici, costituenti un'unità strutturale sovrapposta a quella Simbruina secondo una superficie di taglio nota sin dai rilevamenti geologici del 1938 per la grande evidenza, sia morfologica che di terreno.

Le sorgenti Capo Fiume sono state derivate mediante alcune gallerie a decoro parietale inserite sia nel versante di destra idrografica (galleria Bassa) sia in quello di sinistra idrografica (galleria Alta). Si tratta di gallerie di adduzione che connettono luoghi singolari di derivazione composti o da tratti di limitato sviluppo (sino a 50 m) finestrati in asse all'adduzione o da cunicoli di ridotto sviluppo ortogonali alla galleria oppure da luoghi circoscritti da muri perimetrali in cui si conserva il carico idraulico (vasche) di singoli polle sorgive.

Questi ultimi sono in corrispondenza delle originarie principali manifestazioni sorgentizie.

Queste gallerie, realizzate dalla Cassa per il Mezzogiorno, hanno diverso sviluppo:

- la galleria Bassa si estende per circa 247 m con un andamento ascendente a basso gradiente tra le quote di 699,75 e 727 m s.l.m.;
- la galleria Alta si compone di due rami, il primo dei quali, inferiore, sviluppato per 788,2 m tra le quote di 791 e 809 m s.l.m. e l'altro, superiore, lungo 838,5 m tra le quote di 791 e 846 m s.l.m.

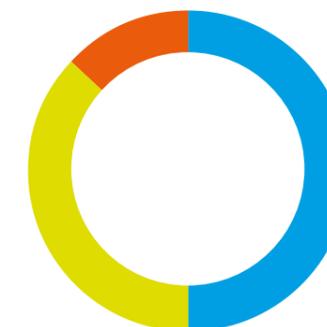
FIGURA 32 – CERTOSA DI TRISULTI (a sinistra) SORGENTE CAPO Fiume (a destra)



Nel 2020, sono stati prelevati **119,8 milioni di metri cubi dall'ambiente**¹² e circa la metà dei volumi d'acqua dolce prelevati viene

attinto da pozzi, il 37% proviene da sorgenti e il restante 13% ha origine da altri sistemi acquedottistici.

FIGURA 33 – PRELIEVI PER TIPOLOGIA DI FONTI NEL 2020 (dato in Mm³)



- **50 %** Pozzi
- **37 %** Sorgenti
- **13 %** Altri sistemi acquedottistici

TABELLA 7 – PRELIEVI NEL TRIENNIO PER TIPOLOGIA DI FONTI (Mm³)

| | | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Acqua prelevata e immessa nel sistema acquedottistico | Mm³ | 124,7 | 121,9 | 119,8 |
| Da pozzi | Mm ³ | 59,5 | 63,1 | 59,3 |
| Da sorgenti | Mm ³ | 51,3 | 45,2 | 44,8 |
| Da altri sistemi acquedottistici | Mm ³ | 14,0 | 13,6 | 15,7 |

¹² Il 100% delle acque prelevate sono acque dolci.

Nell'ottica di monitorare lo stato delle fonti, nel 2020 Acea Ato 5 ha portato avanti uno studio sulla disponibilità idrica su alcune fonti significative, analizzando la pioggia caduta e la portata prelevata per gli anni 2017-2020.

Lo studio ha permesso di riscontrare come nel 2020 si sia assistito a una riduzione delle precipitazioni e della disponibilità idrica rispetto all'anno precedente, evidenziando come si possano prevedere le

minori portate disponibili. Tali considerazioni confermano quanto il regime pluviometrico influenzi la ricarica delle sorgenti. Queste e altre considerazioni sono un primo segno di come ormai i cambiamenti climatici, sempre più evidenti, e la domanda crescente di adduzione idrica (connessa all'aumento delle temperature medie che si riscontra di anno in anno) pongano dei chiari avvertimenti al fine di intervenire efficacemente sulla tutela della risorsa idrica.

STRESS IDRICO

Una quota dei rischi fisici cui è esposta un'azienda che gestisce il servizio idrico proviene da potenziali variazioni significative di alcuni parametri climatici, come l'aumento delle temperature, frequenti fenomeni di ondate di calore e la mutazione dei regimi pluviometrici, con precipitazioni di forte intensità intercalate da lunghi periodi di siccità. Le conseguenze dell'ormai noto "cambiamento climatico", indotto dalle crescenti pressioni antropiche, rischiano di mettere a repentaglio la quantità e qualità delle risorse d'acqua dolce disponibili, producendo impatti non indifferenti sul business aziendale, sulle collettività e l'ambiente e richiedendo un'accorta gestione degli approvvigionamenti e dei fabbisogni idrici: un calo della disponibilità della risorsa può

esporre la popolazione a scarsità d'acqua e inficiare il regolare funzionamento delle infrastrutture per la fornitura d'acqua, oltre a danneggiare l'equilibrio degli ecosistemi e di intere attività economiche.

Uno degli indicatori chiave per valutare lo stato di salute dei corpi idrici è lo "stress idrico", approssimato graficamente attraverso il tool *Aqueduct Water Risk Atlas*¹³ sviluppato dal World Resources Institute.

Lo stress idrico è un indicatore definito come il rapporto tra la domanda di acqua dolce per le attività umane (civili, industriali, irrigue, ecc.) rapportato all'acqua disponibile.

FIGURA 34 – LIVELLO DI STRESS IDRICO A LIVELLO NAZIONALE



BASSO (<10%) MEDIO-BASSO (10-20%) MEDIO-ALTO (20-40%) ALTO (40-80%) ESTREMAMENTE ALTO (>80%)

Il territorio su cui Acea Ato 5 svolge la propria attività (sia essa di prelievo, consumo interno o scarico) si trova in un'area che per oltre metà dell'anno vive una situazione di stress idrico medio-alto fino a molto elevato, tanto al giorno d'oggi, quanto nelle analisi di scenario al 2030. È dunque evidente quanto sia importante

gestire la risorsa idrica in modo consapevole, adottando le soluzioni necessarie a ridurre la vulnerabilità degli approvvigionamenti e le inefficienze nel consumo. Una gestione virtuosa della risorsa idrica, volta alla sua tutela, passa soprattutto da un'appropriata amministrazione della rete idrica.

Procedendo dalle fonti di approvvigionamento, l'acqua viene poi condotta nei singoli 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 di reti.

TABELLA 8 – CONSISTENZA DELLA RETE IDROPOTABILE (km)

| | km |
|---------------------------------|--------------|
| Totale rete idropotabile | 5.884 |
| di cui rete di adduzione | 1.218 |
| di cui rete di distribuzione | 4.666 |

¹³ L'immagine riporta il livello di stress idrico calcolato su base annuale.

TABELLA 9 – INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI E CONTATORI

| Tipo di intervento | |
|---|--|
| 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 (adduzione + distribuzione) |

Lungo il tragitto tra il punto in cui l'acqua viene immessa nel sistema acquedottistico e il punto in cui la stessa viene erogata per l'utilizzo finale possono verificarsi delle perdite. La gestione sostenibile dell'acqua si realizza anche attraverso il contenimento di queste dispersioni di risorsa. A tal proposito, l'Autorità ha incluso degli indicatori relativi al livello delle perdite all'interno del sistema che, sulla base dei risultati ottenuti rispetto ai propri obiettivi di miglioramento, premia/penalizza i gestori (regolazione della qualità tecnica).

Le perdite idriche possono avere origini diverse: si parla di perdite amministrative (o apparenti) laddove vi siano consumi che non sono stati fatturati (es. per errori di misura dei contatori o per prelievi non autorizzati), e di perdite fisiche (o reali) quando riconducibili a effettive dispersioni lungo la rete di adduzione e distribuzione; il contenimento di queste ultime è di primario interesse in un'ottica di sostenibilità ambientale.

FIGURA 35 – IL BILANCIO IDRICO SECONDO LA METODOLOGIA IWA (Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagina 198. Fonte: IWA, 2000)



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

Il livello di efficienza delle reti dipende da molti fattori, quali la morfologia del territorio, la densità abitativa, la vetustà e qualità delle infrastrutture. Per evitare che la risorsa immessa nella rete si disperda lungo il tragitto verso gli utenti, la Società ha avviato negli ultimi anni un approccio gestionale finalizzato all'efficientamento delle reti idriche e a una concreta riduzione delle perdite idriche fisiche e commerciali attraverso la costituzione di una **struttura operativa dedicata alla Tutela della Risorsa Idrica**, che opera affiancata alla Gestione Operativa, con l'obiettivo principale di ridurre le perdite idriche. Tra le attività avviate su questo fronte, e in sinergia tra loro, si possono annoverare:

- **distrettualizzazione della rete**, che permette di definire i punti di misura per calcolare il bilancio idrico di un singolo distretto e, quindi, di una determinata rete di distribuzione, ma anche isolare porzioni di rete in caso di rotture e ottimizzare le pressioni di esercizio, riducendo i volumi persi e garantendo la possibilità di una ricerca mirata delle perdite nei distretti più critici. In particolare, la metodologia consiste nella suddivisione della rete in aree di distribuzione tra loro sconnesse e alimentate da un esiguo numero di punti di immissione, dette distretti o DMA

(District Meter Area). Il sistema, una volta a regime, consente di ottimizzare la gestione della rete, agevolando gli interventi di riparazione e riducendone la frequenza. Grazie al controllo sulle singole parti della rete è possibile ridurre la formazione di perdite e individuare facilmente e con tempestività l'eventuale insorgere delle stesse o di anomalie di altra natura. L'ottimizzazione della rete porta diversi benefici aggiuntivi, tra cui l'uso sostenibile delle fonti di approvvigionamento e la riduzione del grado di usura dell'infrastruttura. Già nel 2019 Acea Ato 5 ha intrapreso e approfondito lo studio delle reti idriche attraverso la realizzazione dei distretti idrici (in particolare nei comuni di Atina, Cassino, Castrocielo, Colfelice, Fiuggi, Frosinone, Morolo, Serrone, Sora, Strangolagalli, Roccasecca, Patrica, Sgurgola, Supino). Nel 2020 l'attività è proseguita attraverso la distrettualizzazione di altri **26 comuni**¹⁴ (in particolare nei comuni di Ferentino, Arpino, Boville Ernica, Ceccano, Isola del Liri, Ceperano, Acuto, Collepardo, Piedimonte San Germano, Monte San Giovanni Campano, Pontecorvo, Fontana Liri, Ripi, Torrice, Castro dei Volsci, Arce, Colle San Magno, Pofi, Aquino, Torre Cajetani, Arnara, Castelliri, Guarcino, Alvito, Cervaro, Pignone).

¹⁴ Il dato differisce per 1 Comune dal dato pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità di Acea SpA, a causa di un refuso.

Dopo una puntuale ricostruzione della rete di distribuzione, con un costante ed esaustivo aggiornamento del sistema informativo geografico (GIS), è stato possibile realizzare 235 distretti che hanno interessato 2.026 km di rete. Il beneficio di questa azione è duplice: da un lato consente di individuare in modo puntuale l'effettiva estensione della rete gestita, utile anche nel caso di programmazione e pianificazione delle nuove derivazioni di utenza; dall'altro, consente di aggiornare e determinare in modo efficace il parametro sulle perdite idriche lineari;

- **controllo attivo delle pressioni in rete**, attraverso l'installazione in punti strategici di misuratori di pressione e di organi quali riduttori di pressione e valvole regolatrici di pressione, con l'obiettivo di migliorare la gestione delle portate immesse, riducendo le differenze di pressioni giorno/notte. L'installazione di misuratori di portata (nella maggior parte predisposti al telecontrollo) ha permesso di quantificare l'impresso in rete, altresì il posizionamento di misuratori di pressione nei punti critici ha consentito di identificare le zone con maggiori criticità e risolvere le relative problematiche. Al 31.12.2020 risultano installate 27 idrovalvole;
- **ricerca perdite sistematica con metodi elettroacustici**: realizzata mediante metodi elettroacustici o altri di più moderna tecnologia, su un totale di circa 1.125 km di rete gestita. Con tale attività sono state identificate, al 31.12.2020, 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;
- **ricerca perdite satellitare**: nel 2020, la Società ha valutato la possibilità di mettere in atto anche strategie alternative per l'individuazione delle perdite occulte, quali l'impiego di immagini satellitari. Le immagini sono state sottoposte ad analisi algoritmica per rendere possibile la visualizzazione di potenziali perdite e rendere in questo modo maggiormente efficaci le azioni di ricerca e riparazione perdite in campo. Delle 104 pre-localizzazioni verificate, 59 sono state indicate come perdite effettive, di cui:
 - 19 perdite in manufatto, di cui due sono state sottoposte a riparazione in quanto di forte intensità, mentre le restanti 17 sono principalmente di lieve entità;

- 4 perdite si trovano all'interno di proprietà private, dopo il contatore, e non sono di competenza di Acea Ato 5;
- 8 perdite già riparate precedentemente all'attività di verifica in campo;
- 7 perdite visibili;
- 21 perdite occulte, attualmente in fase di lavorazione.

Inoltre, sempre nel 2020, è stata condotta un'analisi dei guasti sulla rete di distribuzione attraverso la realizzazione di **mappe di concentrazione (heatmap)**, che hanno permesso di individuare tratti di condotte potenzialmente fatiscenti o vetuste e, pertanto, di fornire anche un valido supporto alla programmazione degli interventi;

- **Piano efficientamento adduttrici**. Attraverso l'avvio della redazione del bilancio idrico, ovvero dell'analisi dei volumi in ingresso ed in uscita dai nodi delle aste di adduzione, è stato possibile avviare l'analisi dei volumi dispersi e definire un mirato piano di ispezione delle relative condotte. Tale attività ha permesso di ottenere benefici direttamente alle sorgenti di competenza riducendo i volumi prelevati dall'ambiente. Nel dettaglio, sono state investigate e migliorate le reti di adduzione per il comune di Atina (FR) e le condotte di adduzione dell'acquedotto "Val San Pietro", parte di "Madonna di Canneto", "Capo Cosa", "Acqua Nera", "Tufano", "Cippone-Collelungo", "Vaccareccia". La campagna di ispezione sulle condotte adduttrici ha interessato la rete ricadente in 29 Comuni dell'ATO. Lo studio prevede una verifica delle portate mediante appositi strumenti di misura a ultrasuoni o correlatori con il fine di individuare possibili perdite idriche. Al termine del 2020, risultano complessivamente ispezionati circa 245 km di rete adduttrice, con previsione di continuare tale attività nel 2021;
- **bonifica delle reti**, l'attività di programmazione dei rifacimenti è conseguenza della redazione delle mappe menzionate in precedenza (heatmap), nonché degli interventi su guasto durante i quali si procede prevalentemente con la sostituzione almeno di 1,5 metri di tubazione. Al termine del 2020 risultano sostituiti 37,4 km di rete (se si considerano anche gli interventi sull'adduzione, i km di rete bonificata risultano essere 43,4).

Alle attività sopra esposte si aggiungono anche le seguenti aree di intervento:

- **team frodi**. Azione di ricerca ed eliminazione dei prelievi di risorsa non autorizzati (frodi), per contrastare l'abusivismo e i prelievi non autorizzati;
- **sostituzione contatori d'utenza**. Azione volta all'ammodernamento del parco contatori di utenza utile alla riduzione dei volumi non contabilizzati per errori di misura dei contatori, migliora la qualità della misura e per un maggiore e più puntuale controllo dei misuratori. Nel 2019 sono stati sostituiti circa 30.000 misuratori di utenza e circa 23.700 nel 2020;
- **verifica e taratura dei misuratori di processo**, ovvero dei misuratori installati alle fonti di approvvigionamento o nei nodi strategici della rete. Viene eseguita la verifica e programmata la

sostituzione dei misuratori per i quali dalla verifica emerge uno scostamento della misura del 5%;

- **analisi dei volumi in uscita autorizzati ma non fatturati**, quali, ad esempio: volumi distribuiti dalle fontanelle, volumi di sfioro dei serbatoi, o quelli relativi allo scarico e manutenzione dalle condotte, in modo da fornire una adeguata ricostruzione dei fenomeni connessi alla gestione;
- grazie alle attività intraprese, le perdite nel 2020 sono state pari a circa il 68% (erano pari al 76% nel 2019) dell'impresso nel sistema acquedottistico. Le azioni hanno in particolare permesso di migliorare il dato globale delle perdite idriche attraverso:
 - riduzione dei volumi immessi in rete;
 - recupero dei volumi erogati dall'utenza;
 - determinazione dei volumi erogati sul territorio ma non fatturati.

TABELLA 10 - VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17/R/idr

| | | 2018 | 2019 | 2020 | Δ% 2020/2019 |
|---|-----------------|------|------|------|--------------|
| Perdite idriche ¹⁵ | Mm ³ | 96,9 | 92,8 | 81,9 | -11,8 |
| Perdite idriche percentuali ¹⁶ | % | 77,7 | 76,2 | 68,4 | -10,2 |

Sulla riduzione delle perdite idriche, Acea Ato 5 ha definito uno specifico target di sostenibilità, ricompreso nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Holding. Il target al 2024 di Acea Ato 5 è quello di ridurre del 29,5% il volume di perdita della risorsa idrica rispetto al dato del 2019. Nel 2020 è stato ridefinito l'obiettivo di miglioramento, attraverso:

- riconsiderazione sull'impresso in rete, quale parametro principale su cui intervenire, con l'obiettivo di ridurlo, a parità di perimetro gestito, di circa 5 Mm³;
- incrementare l'erogato di circa 3 Mm³;
- incrementare i volumi autorizzati non fatturati di circa 8 Mm³.

Nel 2020 Acea Ato 5 ha preso parte a un **progetto**, coordinato dall'Unità Sustainability Planning & Reporting della Capogruppo, **che ha messo 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.

Al fine di fornire acqua potabile nel territorio di competenza, anche Acea Ato 5 consuma risorsa idrica, necessaria per i processi gestiti e per le utenze degli edifici in cui opera il personale.

L'acqua di rete utilizzata all'interno degli impianti di depurazione viene misurata da contatori installati sul punto di fornitura. La quantità di acqua della rete acquedottistica utilizzata sugli impianti di depurazione è stimata in circa 41.900 m³ (comprensivi anche dei consumi ad uso civile, come docce lava occhi, servizi igienici per operatori). Gli impianti di depurazione dotati di acqua di rete, con le relative utenze, sono 68. Il consumo medio di acqua potabile su un impianto di depurazione (utilizzata come detto solo per le attività di natura igienico sanitaria) è inferiore a quello di una utenza domestica.

La quantità di acqua di scarico prodotta dai depuratori e riutilizzata, invece, è di circa 415.000 m³, ovvero quasi il 91% dell'acqua utilizzata a scopi industriali.

FIGURA 36 - PRINCIPALI ATTIVITÀ INTRAPRESE DA ACEA ATO 5



TABELLA 11 - CONSUMI INTERNI DI ACQUA (2020)

| | | |
|--|----------------|---------|
| di cui da acquedotto | m ³ | 41.900 |
| di cui acqua prodotta/riciclata dai depuratori | m ³ | 415.000 |

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Come già descritto, oltre alla gestione delle fasi di captazione e distribuzione dell'acqua potabile, il SII include la raccolta delle acque reflue tramite il sistema di fognatura e la loro successiva depurazione presso appositi impianti. Il sistema depurativo ha lo specifico scopo di rimuovere gli inquinanti concentrati nell'acqua reflua a seguito dell'utilizzo umano, al fine di restituire all'ambiente una risorsa compatibile con i limiti normativi e con la vita degli ecosistemi.

A presidio della raccolta e collettamento dei reflui verso i depuratori, Acea Ato 5 gestisce circa 1.619 km di rete fognaria georeferenziata (nel complesso 1.775 km) di tipo prevalentemente misto, sebbene dalle proiezioni basate sui rilievi in corso si stima che la lunghezza reale della rete gestita sia pari a circa 2.300 km (31% in più circa rispetto a quanto indicato nel Piano d'Ambito). Sono infatti in corso le operazioni di rilevazione della rete, finalizzate ad acquisire in GIS la totalità della rete gestita.

¹⁵ 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.

¹⁶ Perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato.

FIGURA 37 – LA RETE DI FOGNATURA E DEPURAZIONE DI ACEA ATO 5



L'attività di gestione delle reti e del complesso di apparati per il collettamento dei reflui fino all'impianto di destinazione necessita di

continui interventi di manutenzione, rinnovo ed estensione. La Tabella n. 9 fornisce un riepilogo di quanto attuato nel 2020.

TABELLA 12 – INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE

| Tipo di intervento | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 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 |

Oltre alla rete, le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da Acea Ato 5 comprendono, al 31.12.2020, 225 impianti di sollevamento fognari, necessari ad assecondare le peculiarità geomorfologiche del territorio nel trasporto delle acque, e 131 impianti di depurazione, sede finale dei processi di trattamento e scarico delle acque.

I 131 impianti di depurazione gestiti sono per la maggior parte di tipo biologico a fanghi attivi.

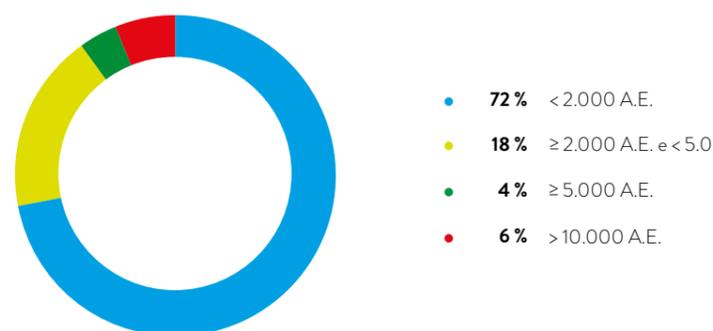
Nella gestione del sistema depurativo Acea Ato 5 punta a perseguire il **principio di sostenibilità ambientale**, promuovendo azioni volte a minimizzare gli impatti sull'ecosistema e ad aumentare l'efficienza

di depurazione, nonostante abbia ereditato opere obsolete e notevolmente frammentate sul territorio.

Grazie agli interventi volti alla soluzione delle problematiche esistenti, l'acqua in uscita dagli impianti, dopo aver subito i trattamenti depurativi necessari, presenta caratteristiche chimiche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore.

Dei 131 impianti di depurazione gestiti da Acea Ato 5, il 72% risulta avere una potenzialità inferiore a 2.000 A.E. (abitanti equivalenti), mentre il 6% della totalità ha potenzialità superiore a 10.000 A.E. (nel complesso, la totalità degli impianti ha una potenzialità variabile da 70 a 72.000 A. E.).

FIGURA 38 – POTENZIALITÀ IMPIANTI DI DEPURAZIONE



La notevole frammentazione impiantistica dovuta alla morfologia del territorio, caratterizzato da pochi grandi centri urbani, molti piccoli insediamenti, un'area estesa e rilievi appenninici, implica una significativa complessità gestionale.

Anche al fine di gestire al meglio le peculiarità del territorio e del servizio, la Società collabora costantemente con la STO (Segreteria Tecnico Operativa) dell'ATO 5, a cui ha presentato nel maggio 2020 l'aggiornamento semestrale del **Piano Regolatore Generale della Fognatura e della Depurazione**. Questo documento, partendo dalle maggiori criticità riscontrate nel corso dei primi anni di gestione, riporta i criteri per l'individuazione delle priorità di intervento per le attività negli ambiti della fognatura e depurazione nel territorio in gestione.

Il documento si pone l'obiettivo di disciplinare tutti gli interventi pianificati in ambito Fognatura e Depurazione in ottica di priorità decrescenti al fine di equilibrare la fattibilità tecnica, economica e temporale delle azioni, tenendo presenti gli standard e le richieste provenienti dall'Ente d'Ambito.

Ad esempio, alcuni Comuni in gestione presentano reti fognarie che recapitano i reflui direttamente in corpi recettori senza la presenza di un trattamento finale. È priorità di Acea Ato 5 convogliare tali reflui a impianti esistenti o realizzare impianti ad hoc per sanare la situazione descritta.

Inoltre, è condizione necessaria per l'ottimizzazione della gestione la mappatura della rete in GIS, dal momento che i tracciati fognari ricevuti sul Piano d'Ambito sono lacunosi e in alcuni casi errati.

Altra criticità, peculiare dei sistemi fognari di tipo misto, occorre in occasione di eventi meteorici eccezionali, quando le portate che circolano nei collettori fognari aumentano notevolmente rispetto alla media. Inoltre, a causa della vetustà delle reti comunali, spesso alle portate miste si aggiungono acque parassite di diversa origine: fossi, drenaggi di scantinati, infiltrazioni di acqua di falda, acque

bianche di gestione comunale. Tali fenomeni aggravano le condizioni operative delle reti, abbassando il carico organico in ingresso agli impianti e rendendo difficile la gestione degli stessi per lo scarso apporto di nutrienti e materiale biodegradabile. Per questa ragione, insieme all'ammmodernamento delle reti, un'altra delle priorità di intervento di Acea Ato 5 è l'individuazione delle infiltrazioni di acque parassite in fognatura con lo studio di soluzioni per poterle eliminare. Sulle reti fognarie dei Comuni di Broccostella, Sora, Pontecorvo e Campoli Appennino – tutti nella provincia di Frosinone – sono state avviate attività di ricerca di acque parassite al fine di migliorare la gestione delle reti e degli impianti di depurazione di recapito finale.

Inoltre, poiché il territorio è caratterizzato da una notevole frammentazione del servizio di depurazione, Acea Ato 5 valuta l'opportunità di ottimizzare la gestione degli impianti andando a dismettere impianti di limitate dimensioni in favore dell'adeguamento di impianti esistenti (centralizzati) allo scopo di avere una maggiore efficienza e funzionalità.

Sono in fase di realizzazione o di potenziamento gli impianti di depurazione nei comuni di Anagni (Ponte Piano), Anagni (San Bartolomeo), Ceccano (via Gaeta), Colfelice (Località Mandrelle), Monte San Giovanni Campano (Fontana Magna), Pofi (La Cupa), Roccasecca (Scalo), Serrone (La Mola) – sempre nella provincia di Frosinone.

Nel complesso, la copertura percentuale del servizio di depurazione e fognatura è stata incrementata nell'arco degli ultimi 3 anni, a testimonianza dell'impegno posto da parte della Società nel miglioramento costante del servizio svolto, con particolare attenzione posta al servizio di depurazione, sul quale la Società continua ad investire, al fine di garantire la qualità delle acque restituite all'ambiente. In particolare, nella tabella di seguito viene espressa la copertura in termini percentuali sul totale delle utenze della Società.

TABELLA 13 – COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE DELLE UTENZE DELLA SOCIETÀ (2019-2020)

| 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| fognatura | depurazione | fognatura | depurazione | fognatura | depurazione |
| 66,9% | 56,1% | 66,5% | 55,9% | 66,8% | 57,3% |

Acea Ato 5 gestisce gli impianti di depurazione in ottemperanza alle prescrizioni normative nazionali e regionali e a quelle che la Provincia impone all'atto del rilascio delle autorizzazioni allo scarico. Per assicurare la gestione del servizio di fognatura e depurazione, è presente l'**Unità Fognatura e Depurazione** che ha prioritariamente il compito di **assicurare la conduzione e la manutenzione delle reti fognarie**, degli impianti di sollevamento fognario e di depurazione, nel rispetto degli standard definiti al fine di garantirne il corretto e continuo funzionamento. Tutti gli impianti gestiti sono oggetto di continui interventi di conduzione e regolazione da parte di operatori specializzati. In tal modo, è garantita una maggiore frequenza dei controlli presso gli impianti e, più in generale, un maggior presidio degli stessi, migliorando così la qualità del servizio reso.

In ottemperanza alla normativa di settore, per ogni impianto in gestione viene richiesta all'Amministrazione Provinciale, in qualità di Ente competente al rilascio, l'autorizzazione a scaricare nel ricettore finale un volume di acque trattate, compatibile con il bacino di utenza servito dall'impianto stesso.

Le opere di scarico degli impianti di depurazione sono anche

soggette a una **verifica di compatibilità idraulica**, mediante la valutazione qualitativa degli aspetti che possono determinare interazioni o modifiche al deflusso delle portate di piena del corpo idrico. Nella realizzazione di nuovi impianti vi è un'attenzione particolare alla **valutazione degli impatti** che guida, di volta in volta, la Società nella scelta della migliore soluzione progettuale dal punto di vista ambientale. Ad esempio, nel caso del progetto del nuovo impianto di depurazione di Veroli La Moletta (FR) è stata effettuata una vera e propria valutazione di impatto ambientale prima della presentazione della soluzione agli Enti preposti. Una volta trattate, le acque vengono scaricate dagli impianti di depurazione nei corpi recettori nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa di settore e da quanto prescritto negli atti autorizzativi rilasciati per i suddetti impianti. I limiti allo scarico imposti per ciascun impianto dipendono dal regime idrologico del corpo recettore, dalla potenzialità degli impianti e dalle caratteristiche dell'area in cui ricadono (area sensibile o meno).

Nello specifico, i corpi idrici interessati dagli scarichi dei depuratori sono di seguito riassunti.

BACINI IDROGRAFICI IMPATTATI DAGLI SCARICHI

Bacini dei fiumi Gari, Sacco, Cosa e Liri, fosso della Maddalena affluente del fiume Sacco, fosso del diluvio del lago di Canterno.



I volumi di acque reflue trattate nel corso degli ultimi 3 anni negli impianti gestiti da Acea Ato 5 sono riportati nella tabella di seguito.

TABELLA 14 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE (2018-2020) (Mm³)

| 2018 | 2019 | 2020 | Destinazione |
|------|------|------|-----------------------------------|
| 21,2 | 21,3 | 21,3 | Corpo idrico superficiale (fiume) |

TABELLA 15 – PORTATE SCARICATE NEI CORPI IDRICI RECETTORI (m³/anno)

| Comune | Località impianto | Volume annuo (m ³ /anno) | Corpo ricettore |
|-----------|-------------------------|-------------------------------------|--|
| Cassino | Loc. Agnone (Capoluogo) | 2.920.000 | Fiume Gari |
| Ceccano | Via Gaeta | 912.500 | Fiume Sacco |
| Ferentino | Le Mandre | 1.314.000 | Fosso Della Maddalena affluente del Fiume Sacco |
| Fiuggi | Colle delle Mele | 2.628.000 | Fosso Del Diluvio affluente del Lago di Canterno |
| Frosinone | Pratillo – Castagnola | 3.285.000 | Fiume Cosa |
| Sora | Via Tofaro | 1.752.000 | Fiume Liri |

A testimonianza dell'attenzione riservata all'intero servizio, con particolare riferimento al processo di depurazione, la Società effettua continue attività di controllo della qualità dell'acqua di scarico per verificare costantemente l'efficacia del processo di depurazione tramite il monitoraggio analitico eseguito sui campioni prelevati in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione. Il processo di depurazione viene monitorato anche attraverso le verifiche eseguite in campo dal personale operativo in possesso di strumentazione in grado di misurare alcuni parametri "spia". I limiti che le acque di scarico devono rispettare sono quelli riportati nella normativa di settore (D. Lgs. 152/2006) e inseriti nelle prescrizioni degli atti autorizzativi dell'impianto, tenendo conto che la Provincia, in applicazione del principio di precauzione, negli atti autorizzativi prescrive

in taluni casi il rispetto dei limiti allo scarico più restrittivi rispetto a quanto dettato dalla normativa di settore. Oltre ai controlli eseguiti dal gestore sulle acque in ingresso e in uscita, gli impianti di depurazione sono soggetti anche ai controlli effettuati da parte delle Autorità competenti (Arpa Lazio, Corpo Forestale). Questi, infatti, verificano che vengano rispettate le prescrizioni riportate all'interno delle Autorizzazioni allo scarico. In particolare, nel 2020 gli Enti esterni hanno eseguito 34 controlli (28 nel 2019 e 52 nel 2018). A gennaio 2020 è stata archiviata la sanzione per il superamento di un limite, ricevuta a seguito dell'analisi effettuata da Arpa Lazio nel 2015 presso il depuratore di Arnara – Madonna del Carmine.

TABELLA 16 – DETERMINAZIONI ANALITICHE SULLE ACQUE REFLUE

| Determinazioni analitiche | u.m. | 2018 | 2019 | 2020 | Δ (%) |
|---|------|--------|--------|--------|-------|
| Determinazioni analitiche su acque reflue | n. | 35.064 | 41.616 | 43.812 | 5,3 |

Controllo qualità acque reflue

3.155 campioni prelevati e 43.812 determinazioni analitiche eseguite

COD E BOD: PARAMETRI CHE MISURANO IL CARICO INQUINANTE NELL'ACQUA REFLUA

Nelle acque reflue urbane viene riversato tutto quanto scaturisce dall'uso dell'acqua potabile nelle nostre abitazioni. Le sostanze organiche si possono trovare nell'acqua reflua scaricata nelle fogne in forma solubile, la più difficile da rimuovere, o in forma solida sospesa, facilmente eliminabile per semplice sedimentazione.

Per stimarne la quantità e poter progettare gli impianti di depurazione adatti al loro abbattimento, i chimici usano un metodo di laboratorio che consiste nell'ossidare le sostanze organiche, sia disciolte che sospese, con un reattivo che simula quanto avviene in natura con i batteri, concentrando in circa due ore i tempi di completamento della degradazione.

Dopo l'ossidazione, si misura quanto reattivo è stato consumato

e con una formula matematica si trasforma questa quantità in ossigeno equivalente. In altre parole, si usa un reattivo chimico per fare rapidamente quello che l'ossigeno fa in tempi lunghi. Il consumo, che dipende dalla quantità di sostanza organica degradata, è poi espresso in peso di ossigeno.

Questa quantità è definita **COD (Chemical Oxygen Demand)**. Un metodo più lungo, precisamente 5 giorni, replica invece esattamente quanto avviene in natura. La sostanza organica viene ossidata dall'ossigeno disciolto in acqua e consumato dai batteri presenti nell'acqua reflua. Il consumo di ossigeno dopo 5 giorni di incubazione a condizioni controllate misura il grado di inquinamento del liquame.

Questa quantità è definita **BOD (Biochemical Oxygen Demand)**.

TABELLA 17 – PARAMETRI IN USCITA DAI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI (2020)

| Parametro | Media dei valori (mg/l) | Limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06) (mg/l) |
|--|-------------------------|--|
| BOD ₅ | 4 | ≤ 25 |
| COD | 22 | ≤ 125 |
| SST ¹⁷ | 6 | ≤ 35 |
| Azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso) | 7 | - |
| Fosforo ¹⁸ | 1 | - |
| QUANTITÀ IN USCITA (t) | | |
| COD | 1.159 | - |
| SST | 356 | - |

¹⁷ Parametro Solidi Sospesi Totali (SST) rappresenta il valore delle sostanze sospese indissolte in un refluo e comprende non solo quelle che sedimenterebbero (solidi sedimentabili) ma anche particelle di dimensioni inferiori che, per lo stato fisico, non sedimentano.

¹⁸ Azoto e fosforo vengono determinati perché la loro presenza eccessiva nell'acqua scaricata nel corpo ricettore può causare fenomeni di eutrofizzazione – cioè una crescita eccessiva delle alghe.

L'efficienza media di rimozione dei principali inquinanti è nel complesso tale da garantire la sostenibilità del processo di purificazione globale dell'acqua reflua, che inizia nel depuratore e si completa nel corpo idrico ricevente, dove le sostanze residue apportate con l'immissione dello scarico contribuiscono a sostenere i processi vitali degli organismi residenti. Nel 2020 la portata di reflui trattati nei depuratori di Acea Ato 5 è stata complessivamente pari a circa 21,3 milioni di m³ (considerando anche gli impianti con potenzialità inferiore a 2.000 A.E.).

Il carico inquinante sottratto ai liquami è risultato stimabile in:

- 18.182 t di COD, corrispondente a circa 6.127,635 t di carbonio organico;
- 9.993 t di solidi sospesi.

Nella tabella si riportano i **principali indicatori di performance ambientali**.

TABELLA 18 – PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI

| Indicatori | u. m. | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------------------|--------|--------|--------|
| Fanghi smaltiti | t | 15.987 | 11.352 | 9.408 |
| Sabbia e grigliati rimossi | 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 attivazione | g/m ³ | 31,4 | 33,2 | 33,6 |

I rifiuti principali derivanti dai processi di depurazione delle acque reflue sono i **fanghi**, i quali, quando classificati come materiale organico, presentano elevate potenzialità di riutilizzo in agricoltura in modo diretto (spandimento) o indiretto (cioè come fertilizzanti – o compost – in sostituzione alla concimazione chimica).

L'attenzione nell'individuare soluzioni tecnologiche innovative volte al **recupero di materia dai fanghi di depurazione**, sostanziando i principi dell'economia circolare, ha portato la Società a optare per l'utilizzo di un impianto di depurazione efficiente e di opportuna capacità residua – quello di **Fiuggi-Colle delle Mele** – per il trattamento dei rifiuti liquidi prodotti.

Nel 2020, infatti, è stato attivato l'impianto suddetto ai sensi dell'art. 110 c. 3 del D. Lgs. 152/06 finalizzato a ricevere i rifiuti liquidi provenienti dagli altri impianti di depurazione di acque reflue

urbane gestiti sempre da Acea Ato 5, sprovvisti di adeguata linea di trattamento dei fanghi. In tutto vengono trasportati presso l'impianto di Fiuggi:

- rifiuti costituiti da acque reflue che rispettino i valori limite stabiliti per lo scarico in fognatura (CER 190805);
- rifiuti costituiti dal materiale proveniente dalla manutenzione ordinaria di sistemi di trattamento di acque reflue domestiche previsti ai sensi dell'art. 100 comma 3 del D. Lgs 152/06 (CER 190805);
- materiali derivanti dalla manutenzione ordinaria della rete fognaria, nonché quelli derivanti da altri impianti di trattamento delle acque reflue urbane, nei quali l'ulteriore trattamento dei medesimi non risulti realizzabile tecnicamente e/o economicamente (CER 200306 – CER 200304).

FIGURA 39 – IMPIANTO DI DEPURAZIONE FIUGGI-COLLE DELLE MELE: PESA E CARICAMENTO FANGHI



Da un punto di vista impiantistico l'impianto di Fiuggi non ha subito alcuna modifica rispetto alla sua configurazione attuale e per questo ha potuto ricevere i rifiuti liquidi inserendoli in diversi punti di immissione individuati per il trattamento delle diverse tipologie di

rifiuto. I punti di immissione sono il comparto di ingresso della linea liquami (CER 200306 e CER 200304) e il primo comparto della linea fanghi (CER 190805).

LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI PRODOTTI CHIMICI

I processi di potabilizzazione, disinfezione e depurazione delle acque che rientrano nel SII hanno necessariamente bisogno anche dell'impiego di alcuni prodotti chimici, nel rispetto di quanto stabilito dalle normative vigenti.

In linea generale, di seguito si descrivono le motivazioni legate all'utilizzo di alcune sostanze chimiche nel ciclo delle acque. Nel processo di potabilizzazione delle acque, Acea Ato 5 utilizza solo l'ipoclorito di sodio, in ottemperanza a quanto dettato dalla Normativa di settore (D. Lgs. 31/01), al fine di provvedere ad abbattere l'eventuale carica

microbica che potrebbe attaccare la risorsa. La maggior parte dei prodotti chimici vengono impiegati lungo il processo di depurazione delle acque reflue, al fine di rendere le acque idonee all'immissione nell'ambiente. Tra i prodotti che aiutano a rimuovere gli inquinanti di natura chimico-fisica e batteriologica vi sono:

- ipoclorito di sodio;
- acido peracetico;
- alluminato di sodio;
- polielettrolita (coinvolto nel processo di disidratazione dei fanghi).

TABELLA 19 – CONSUMO DI PRODOTTI CHIMICI NELL'AREA IDRICA (t)

| IDRICO | | | |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Prodotti chimici (t) | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ipoclorito di sodio | 313,7 | 282,1 | 278,8 |
| Totale | 313,7 | 282,1 | 278,8 |

TABELLA 20 – CONSUMO DI PRODOTTI CHIMICI NELL'AREA DEPURAZIONE (t)

| DEPURAZIONE | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Prodotti chimici (t) | 2018 | 2019 | 2020 |
| Polielettrolita in emulsione | 4,00 | 5,5 | 8,8 |
| Ipoclorito di sodio per disinfezione finale | 491,3 | 485,0 | 505,6 |
| Acido citrico | - | 1,0 | - |
| Acido peracetico | 169,8 | 214,9 | 182,5 |
| Alluminato di sodio | - | 0,7 | 15,2 |
| Totale | 665,1 | 706,9 | 712,2 |

GESTIONE DEI RIFIUTI

La grande rilevanza assunta dall'economia circolare in ambito europeo stimola le società pubbliche e private a cercare soluzioni per dare valore agli scarti di produzione, con specifiche operazioni di trattamento, o comunque a ridurne i volumi.

In particolare, in Acea Ato 5 si producono sostanzialmente due tipologie di rifiuto:

- **i rifiuti di processo**, derivanti dalle attività di gestione degli impianti di depurazione e di potabilizzazione (residui di vagliatura, fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane, fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua, rifiuti della pulizia delle fognature);
- **i rifiuti extra-processo**, legati ad attività di manutenzione di sedi, impianti, reti e aree deposito (imballaggi in materiali misti, apparecchiature fuori uso, batterie al piombo, carta e cartone, indumenti). Tale tipologia di rifiuti viene conferita presso le aree di deposito temporaneo che si trovano presso le sedi di Acea Ato 5 di Castrocielo – loc. Capodacqua e Frosinone – loc. Monti Lepini.

Poiché la principale categoria di rifiuto prodotto da una società del servizio idrico è quella dei **fanghi di depurazione**, una delle politiche più importanti per Acea Ato 5 SpA riguarda lo studio di soluzioni di medio-lungo termine sulle linee fanghi degli impianti che obbediscano alle logiche di riutilizzo e valorizzazione energetica degli stessi.

A ciò si aggiunga che l'ARERA ha introdotto il parametro di qualità tecnica M5, che richiede una progressiva diminuzione del conferimento dei fanghi di depurazione in discarica, e ha avviato un'indagine conoscitiva sulle modalità di gestione e di valorizzazione dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue. Il fine è quello di cogliere le opportunità derivanti dall'applicazione dei principi di economia circolare al settore del trattamento dei reflui, nonché di favorire la diffusione di soluzioni tecnologiche innovative volte al recupero di materia dei fanghi di depurazione. Per questo, Acea Ato 5 cerca di calibrare il raggiungimento dell'obiettivo valutando una pluralità di strategie e soluzioni tecnologiche percorribili, selezionando gli interventi più efficaci (anche in termini ambientali) in relazione al contesto territoriale e alla relativa dotazione impiantistica. La scelta è quella di trattare i fanghi liquidi prodotti da piccoli impianti privi di linea fanghi in quelle degli impianti più grandi e di limitare al minimo, laddove possibile, la disidratazione naturale su letti di essiccamento.

Nel triennio 2018-2020 si è assistito a una **graduale riduzione dei rifiuti prodotti**, che nella pressoché totalità consiste di rifiuti non pericolosi, in particolar modo quelli afferenti al segmento di fognatura e depurazione.

FIGURA 40 – TIPOLOGIA DI RIFIUTI PRODOTTI (t)

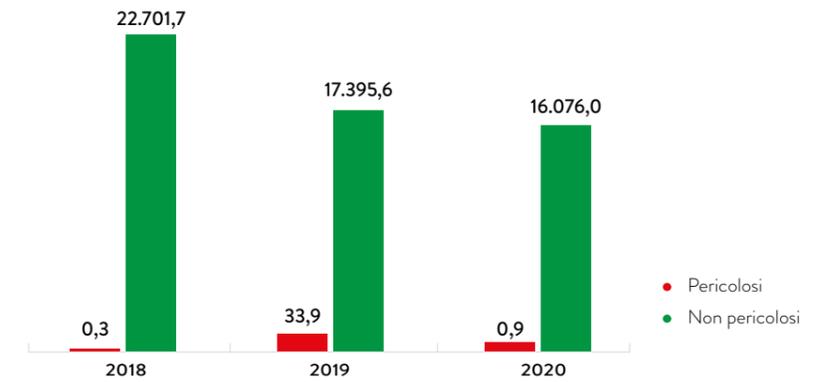
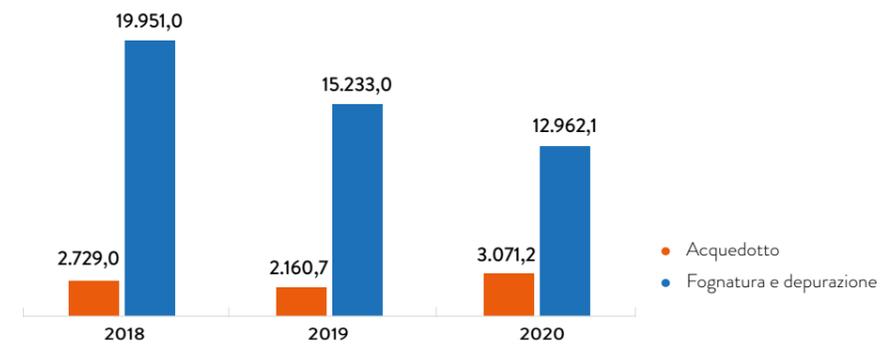


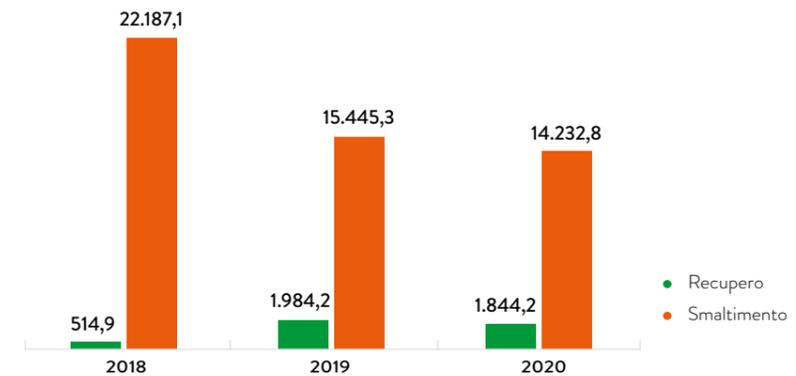
FIGURA 41 – RIFIUTI PRODOTTI PER SEGMENTO DI ORIGINE (t)



Le tonnellate di rifiuti prodotti e ripartiti per segmenti di origine – acquedotto o fognatura e depurazione – ricomprendono i rifiuti provenienti dal processo di produzione. Per completezza, a questi occorre aggiungere una minima quota (pari allo 0,3% del totale prodotto) che origina da ulteriori attività (di manutenzione, da imballaggi).

Come previsto nel decreto legislativo 152/2006 (parte quarta, titolo I, allegati B e C), i rifiuti possono essere sottoposti a operazioni di Smaltimento (D) oppure di Recupero (R) che non compromettano la salute dell'uomo né pregiudichino l'ambiente¹⁹.

FIGURA 42 – RIFIUTI PRODOTTI PER DESTINAZIONE FINALE (t)



¹⁹ Secondo la Normativa di riferimento (D. Lgs. 152/06): Smaltimento = ogni operazione finalizzata a sottrarre definitivamente una sostanza, un materiale o un oggetto dal circuito economico e/o di raccolta e, in particolare, le operazioni previste nell'allegato B parte IV del citato decreto; Recupero = operazioni per generare materie prime seconde, combustibili o prodotti, attraverso trattamenti meccanici, chimici o biologici, incluse la cernita o la selezione, e in particolare, le operazioni previste nell'allegato C alla parte IV del citato decreto.

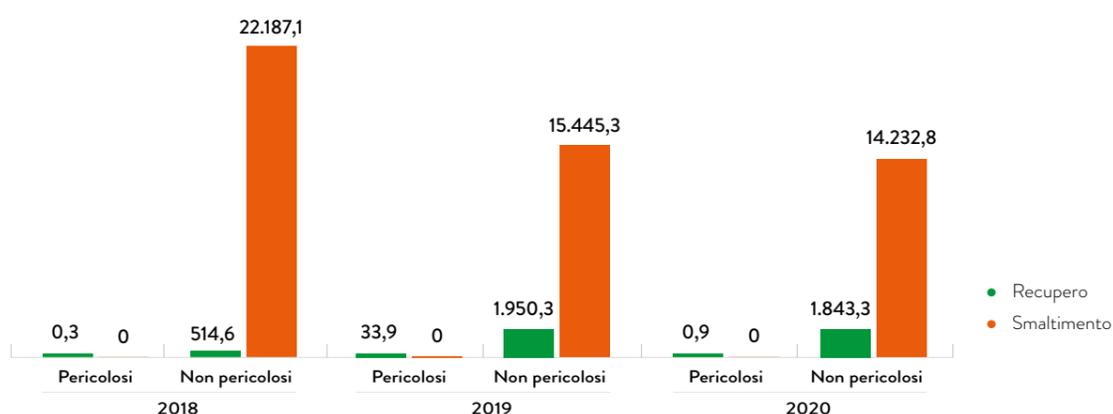
La gestione dei rifiuti prodotti dal complesso delle attività di Acea Ato 5 viene svolta tramite società qualificate in linea con quanto stabilito nel D. Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. In particolare, Acea Ato 5 si avvale di Società **dotate dei requisiti necessari e iscritti all'Albo Regionale Gestori Ambientali** che si occupano delle attività di carico, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dagli impianti, in particolare quelli di depurazione, che rappresentano l'aliquota più significativa della totalità dei rifiuti prodotti. Nonostante la Società non si occupi direttamente del trasporto e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa e in quanto produttore, Acea Ato 5 provvede alla

compilazione dei formulari e di conseguenza alla tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti. La tabella e la figura sottostanti (tabella n. 18 e figura n. 26) rendono con un maggior grado di dettaglio la natura e la **destinazione finale dei rifiuti prodotti** da Acea Ato 5 nel triennio 2018-2020, evidenziando il calo nella produzione dei rifiuti e l'aumento del peso relativo del recupero rispetto a soluzioni di conferimento in discarica; tale andamento conferma il senso di impegno di Acea Ato 5 verso la gestione del servizio secondo i principi di economia circolare.

TABELLA 21 – DESTINAZIONE RIFIUTI PRODOTTI NEL TRIENNIO

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--------------------|------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|------------|-----------------|-----------------|
| | Pericolosi | Non pericolosi | Totale | Pericolosi | Non pericolosi | Totale | Pericolosi | Non pericolosi | Totale |
| Recupero | 0,3 | 514,6 | 514,9 | 33,9 | 1.950,3 | 1.984,2 | 0,9 | 1.843,3 | 1.844,2 |
| Smaltimento | - | 22.187,1 | 22.187,1 | - | 15.445,3 | 15.445,3 | - | 14.232,8 | 14.232,8 |
| Totale | 0,3 | 22.701,7 | 22.702,0 | 33,9 | 17.395,6 | 17.429,5 | 0,9 | 16.076,0 | 16.077,0 |

FIGURA 43 – RIFIUTI TOTALI PRODOTTI NEL TRIENNIO (t)

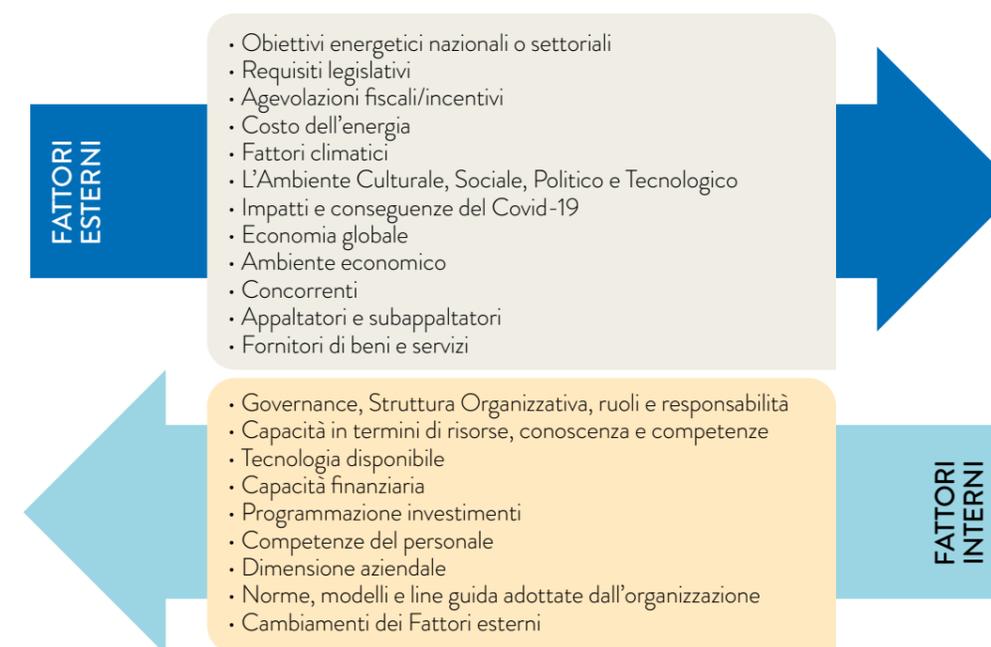


USO DELL'ENERGIA NEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Uno dei principi espressi nella politica aziendale richiama la gestione sostenibile dei processi produttivi, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso efficiente delle risorse e all'utilizzo di energia prodotta da fonti rinnovabili. L'impegno di Acea Ato 5 è quello di rivedere i processi e le tecnologie al fine di ridurre l'impatto ambientale, garantendo un **uso razionale delle risorse** monitorando sia gli aspetti ambientali diretti che l'Organizzazione può avere sotto controllo e che dipendono direttamente da attività ad essa imputabili, sia quelli indiretti sui quali può soltanto esercitare un'influenza.

In conformità con la norma di riferimento **ISO 50001:2018**, la Società determina i **fattori interni ed esterni** (nella seguente tabella) che sono rilevanti per i propri obiettivi e possono influenzare la sua capacità di raggiungere i risultati attesi e migliorare la propria prestazione energetica. Per Acea Ato 5, la consapevolezza del contesto è utilizzata allo scopo di implementare, attuare e mantenere, oltre che migliorare in modo continuo, il proprio sistema di gestione dell'energia.

FIGURA 44 – FATTORI ESTERNI ED INTERNI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA PRESTAZIONE ENERGETICA



Le attività gestite connesse a tali fattori fanno riferimento principalmente all'approvvigionamento idrico (captazione, trattamento e distribuzione), alla sua successiva raccolta (fognatura) e

depurazione e per una parte residuale all'alimentazione delle sedi e del parco auto.

I CONSUMI DI ENERGIA INTERNI

L'individuazione degli usi energetici della Società viene effettuata in funzione del vettore energetico, vale a dire della sua fonte di approvvigionamento e in funzione del processo. I consumi energetici di Acea Ato 5 sono riconducibili per il **97% a consumi di energia elettrica**, legati per la quasi totalità all'alimentazione di impianti e infrastrutture dei comparti idrico, fognatura e depurazione e in percentuale residuale all'alimentazione delle sedi aziendali, con particolare riferimento a quelle di Frosinone.

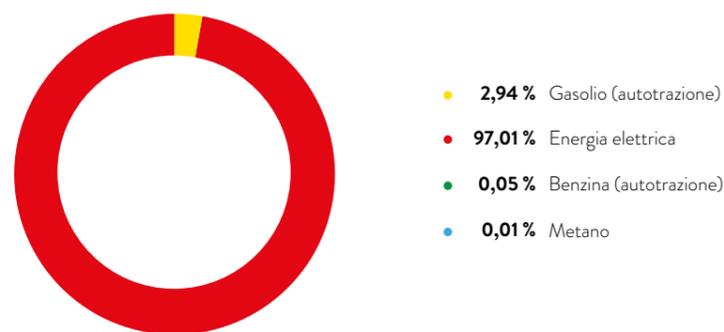
Il totale dell'energia elettrica consumata per l'anno 2020 corrisponde a circa **279.293 GJ²⁰** di cui il **99,96% viene acquistata da fonti rinnovabili certificate quali Garanzia di Origine (GO)**.

In aggiunta, presso la sede operativa di Frosinone – via Monte Lepini e il magazzino di Posta Fibreno sono stati installati dei **pannelli fotovoltaici** che contribuiscono alla produzione di energia rinnovabile per scopi di autoconsumo e immissione in rete dell'energia prodotta attraverso Acea Produzione, Società del Gruppo che cura la produzione e vendita di energia da fonti rinnovabili. Pertanto, il **100% dei consumi di energia elettrica proviene da fonti di energia rinnovabile**.

La Società utilizza, inoltre, **combustibili** quali il metano per il riscaldamento delle proprie sedi e adopera gasolio e benzina come fonti per alimentare la flotta aziendale, per un consumo di energia di circa il 3% rispetto al totale.

²⁰ I consumi totali di energia elettrica espressi in GJ fanno riferimento alla somma dei consumi di energia acquistata certificata a GO (77.550.898 kWh) e di energia elettrica da fotovoltaico (32.589 kWh).

FIGURA 45 – TOTALE CONSUMI INTERNI DI ENERGIA PER IL 2020²¹



Nell'ultimo anno si segnala che, **nonostante un aumento di potenza degli impianti, vi è stata una riduzione dei consumi di energia elettrica** rispetto al 2019. In particolare, la riduzione ha interessato il comparto fognatura e depurazione e l'alimentazione delle sedi con una diminuzione rispettivamente di oltre il 9% e di oltre il 4% rispetto all'anno precedente. Si è registrato, tuttavia, un lieve aumento (di circa il 3%) dei consumi di energia elettrica nel comparto idrico, per l'alimentazione di pozzi e sollevamenti, correlabile a una minore piovosità del 2020 rispetto all'anno precedente. Nel complesso,

vi è stata una riduzione dei consumi totali di energia elettrica dello 0,2% (pari a circa 156.000 kWh), a fronte della riduzione complessiva del 2% da realizzare come obiettivo al 2024 presente all'interno del Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea. Il consumo di energia proveniente da fonti rinnovabili, generata dagli impianti fotovoltaici o proveniente da fonte rinnovabile certificata tramite le Garanzie di Origine, mostra un aumento nel triennio, con un consumo nel 2020 pari al 97% rispetto al totale.

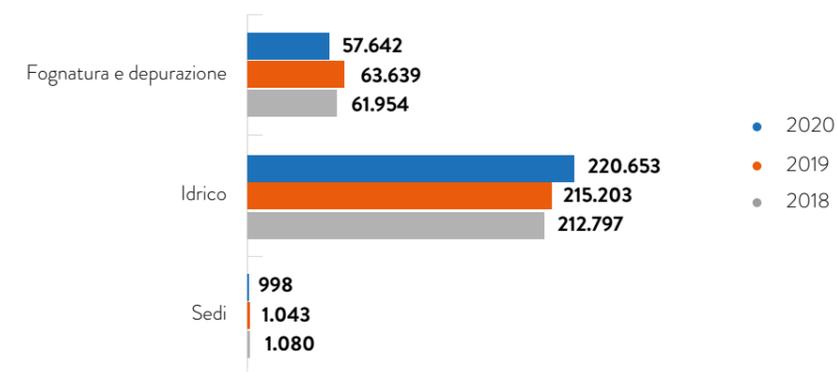
TABELLA 22 – TOTALE CONSUMI INTERNI DI ENERGIA (GJ)²²

| Energia | u.m. | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|----------------|----------------|----------------|
| Totale consumi energia | GJ | 284.526 | 288.845 | 287.896 |
| Metano | GJ | 152 | 115 | 20 |
| Benzina (autotrazione) | GJ | 82 | 69 | 132 |
| Gasolio (autotrazione) | GJ | 8.461 | 8.777 | 8.451 |
| Energia elettrica consumata totale | GJ | 275.831 | 279.884 | 279.293 |
| <i>di cui da Garanzia d'Origine (GO)</i> | GJ | 275.694 | 279.739 | 279.175 |
| <i>di cui fotovoltaico</i> | GJ | 137 | 145 | 117 |
| Energia rinnovabile (energia elettrica) | GJ | 275.831 | 279.884 | 279.293 |
| % energia rinnovabile sul totale | % | 96,9% | 96,9% | 97,0% |

²¹ I Fattori di conversione utilizzati per il triennio sono relativi ai parametri standard – dati fonte ISPRA – del MATTM 2019 (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) e del DEFRA 2020 (UK – Department for Environment, Food & Rural Affairs).

²² I dati relativi al consumo di metano del 2020 differiscono in lieve misura da quelli comunicati al Gruppo Acea nell'ambito della redazione del Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acea.

FIGURA 46 – CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER COMPARTO (GJ)



Per quanto concerne la flotta aziendale, nel triennio si è **progressivamente incentivato l'utilizzo di auto con classe ambientale Euro 6**, passate da circa il 55% nel 2018 a circa il 62% nel 2020, a fronte della riduzione di auto con classe ambientale inferiore (Euro 5 ed

Euro 4). Al 2020 il parco mezzi consta di 182 mezzi aziendali alimentati prevalentemente a gasolio e in minima parte a benzina, per un consumo rispettivo di circa 8.451 GJ e 132 GJ. I mezzi considerati sono riportati nella seguente tabella.

TABELLA 23 – MEZZI DEL PARCO AUTO DI ACEA ATO 5

| Tipologia mezzo | Tipologia combustibile | |
|--|------------------------|---------|
| | Gasolio | Benzina |
| Doblò | 57 | |
| Ducato furgone | 1 | |
| Iveco Daily 35c13 con gru | 4 | |
| Iveco Daily furgone 35c13v | 3 | |
| Iveco Daily c35c14 con gru | 1 | |
| Iveco Eurocargo ml 180e28k | 1 | |
| Mezzi d'opera – mini-escavatore jcb803 | 2 | |
| Panda 4 posti | 13 | 2 |
| Panda Van | 50 | |
| Panda Van 4x4 | 31 | 9 |
| Punto 1.3 Mjet | 4 | |
| Suzuky Jmny | 2 | |
| Talento furgone | 2 | |
| Subtotale auto | 171 | 11 |
| Totale auto | 182 | |

In generale, i consumi di carburante diminuiscono del 3% rispetto al 2019, grazie alla contrazione nell'utilizzo di gasolio (-3,7%), mentre cresce in modo consistente l'utilizzo di benzina (+92,1%), in quanto le auto a benzina sono aumentate, passando da 4 auto nel 2019 a 11 nel 2020. Si segnala inoltre che, come risultato di una migliore distribuzione territoriale delle competenze, si è ottenuta una più

efficace gestione del Work Force Management (WFM) e quindi minori percorrenze generalizzate. Nell'ambito della stringente necessità di ridurre le emissioni inquinanti, è in fase di implementazione il progetto relativo all'introduzione progressiva nel parco auto di veicoli elettrici, al fine di ridurre i consumi e le conseguenti emissioni di CO₂.

FIGURA 47 – FLOTTA AZIENDALE PER CLASSE AMBIENTALE (n. auto)

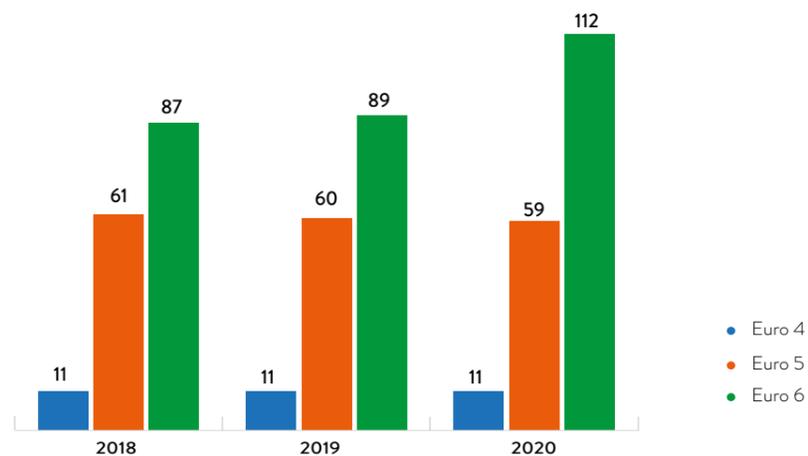


FIGURA 48 – DETTAGLIO CONSUMI FLOTTA AZIENDALE (n. e GJ)

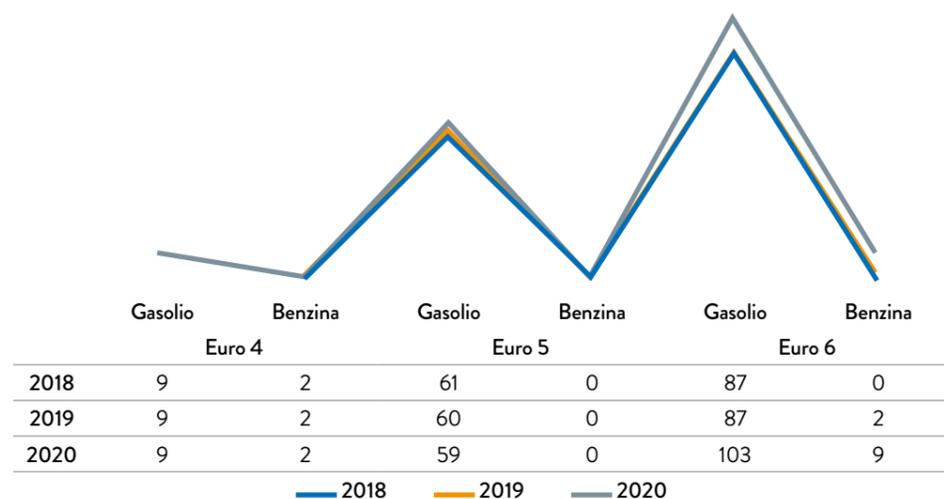


TABELLA 24 – CONSUMI FLOTTA AZIENDALE

| Parco auto | u.m. | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|-------|-------|-------|
| Totale mezzi | n. | 159 | 160 | 182 |
| Totale consumi carburante | GJ | 8.543 | 8.846 | 8.584 |
| di cui gasolio | GJ | 8.461 | 8.777 | 8.451 |
| di cui benzina | GJ | 82 | 69 | 132 |

INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO

Acea Ato 5 ogni anno redige il **Piano di Efficientamento** al fine di descrivere il processo di pianificazione energetica volto a intraprendere azioni di miglioramento continuo delle prestazioni degli usi energetici della Società, conformemente alla norma ISO 50001:2018.

Tra i principali obiettivi da realizzare vi sono l'installazione di sistemi di discretizzazione e modulazione degli usi dell'energia (inverter) e un potenziamento dell'acquisizione tele-gestita dei dati

(telecontrollo), la sensibilizzazione delle persone occupate presso gli impianti più energivori, e infine l'individuazione degli interventi che permettano una riduzione dei consumi attraverso l'ottimizzazione delle reti di distribuzione e adduzione, l'efficientamento degli impianti (idrici e di depurazione) e in generale la tutela della risorsa idrica.

Nel 2020, sono state realizzate **opere di efficientamento** come **l'installazione di inverter e il revamping delle pompe** presso 3 campi pozzi: Palombara Cassino, Posta Fibreno e Mola dei Frati. Tale efficientamento è stato pari a **circa 1,4 TJ (0,38 GWh)**. L'attività

di revamping è avvenuta, inoltre, presso il Depuratore Fuggi-Colle delle Mele e ha interessato l'impianto elettrico tramite sostituzione della vecchia illuminazione tradizionale con luci a Led. Prima

dell'intervento, l'impianto di illuminazione era costituito da quanto di seguito riportato:

TABELLA 25 – CONSUMI ANTECEDENTI ALL'ATTIVITÀ DI REVAMPING

| Ante operam | |
|------------------------------------|----------------|
| N. 4 lampade 2x58 W | 464 W |
| N. 9 lampade 2x36 W | 648 W |
| N. 5 lampade 1x18 W | 90 W |
| N. 7 lampade ad incandescenza 60 W | 420 W |
| Totale | 1.622 W |

Successivamente all'intervento, l'impianto di illuminazione risulta così costituito:

TABELLA 26 – CONSUMI SUCCESSIVI ALL'ATTIVITÀ DI REVAMPING

| Post operam | |
|--------------------------------|----------------|
| N. 15 panel led 60x60 da 36 W | 540 W |
| N. 3 proiettori led 50 W | 150 W |
| N. 11 plafoniere neon led 2x18 | 396 W |
| Totale | 1.086 W |

In definitiva, quindi, l'intervento comporta di fatto una potenza installata pari a -536 W, rispetto alla situazione presente prima della realizzazione dell'intervento, con un risparmio annuo di circa 1.565 kW/h. Si è scelto di **agire proattivamente sugli impianti idrici più energivori** gestiti dalla Società; in particolare, il **Campo pozzi Posta Fibreno**, costituito da 8 pozzi, è attualmente l'impianto più energivoro e strategico, con i suoi 1.625 kW di potenza disponibile. Le opere eseguite hanno riguardato il rifacimento completo della parte elettrica, la sostituzione degli interruttori MT, la sostituzione di trasformatori MT/BT, la messa in servizio di inverter e soft-starter (Motor Control Center) sui pozzi 1÷6, di rilanci sui pozzi 1÷5 e del rilancio Medio Vecchio. I 6 pozzi sui quali è avvenuto l'intervento hanno pompe rispettivamente da 45 kW, 30 kW, 55 kW, 30 kW, 240 kW, 132 kW. I 6 rilanci invece hanno pompe di 132 kW, 220 kW, 132 kW, 110 kW, 220 kW, 11 kW.

Alla fine del 2019 è iniziata l'attività di efficientamento del **Campo pozzi Palombara Cassino**, per la riqualificazione delle componenti elettriche dell'intera stazione di sollevamento composta da due pozzi. Il sito riveste carattere di notevole importanza strategica ai fini dell'approvvigionamento idrico dell'anello esterno ed interno del Comune di Cassino e della diramazione verso la frazione di S. Angelo in Theodice. Tale opera prevede la sostituzione di tutte le componenti elettromeccaniche di gestione delle pompe sommerse e nuovi quadri in parte di tipo tradizionale ed in parte con inverter. Gli interventi hanno in particolare comportato il rifacimento

completo della parte elettrica, la sostituzione di interruttori MT, la sostituzione di trasformatori MT/BT, l'installazione del quadro generale Power Center, oltre che l'installazione del quadro di comando elettropompe Motor Control Center con azionamenti inverter a servizio della pompa da 147 kW e 132 kW. Sono inoltre stati installati degli azionamenti inverter a controllo della pressione/portata o del livello del serbatoio.

Per quanto riguarda il **Campo pozzi Mola dei Frati**, è stata realizzata la sostituzione di una pompa da 132 kW con una da 110 kW e lo spegnimento della pompa da 92 kW con accensione di quella da 45 kW; in relazione al valore dell'investimento, il risparmio stimato in termini energetici ed economici è notevole. Il Campo Pozzi Mola dei Frati rappresenta una fonte di approvvigionamento strategica in quanto si interconnette all'acquedotto Tufano nel Partitore Selva dei Muli. L'acquedotto serve diversi Comuni del nord della Provincia, tra i quali Frosinone e Ceccano.

Con riferimento alla **valutazione delle performance energetiche** a livello di impianto e comparto viene stabilito un indicatore di prestazione energetica per gli usi significativi dell'energia. In particolare, per il monitoraggio dei consumi nel comparto idrico, viene eseguito il rapporto tra i consumi energetici e i volumi totali di acqua in uscita dal sistema acquedottistico (kWh/m³); per quanto riguarda il comparto depurazione, viene misurato il consumo specifico di energia elettrica per volumi trattati nel processo di depurazione.

TABELLA 27 – INTENSITÀ ENERGETICA (kWh/m³)

| Intensità energetica | u.m. | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------------------|-------|-------|-------|
| Intensità energetica per m ³ in uscita dal sistema acquedottistico | kWh/m ³ | 2,136 | 2,065 | 1,623 |
| Intensità energetica per m ³ trattato | kWh/m ³ | 0,811 | 0,830 | 0,755 |

LE EMISSIONI DI CO₂

Acea Ato 5 è fortemente impegnata nella riduzione delle emissioni di gas serra attraverso una serie di attività e iniziative volte all'efficiamento energetico che consentiranno una contrazione delle emissioni di CO₂ e che contribuiranno alla promozione e sviluppo dell'ambizioso progetto europeo del *Green Deal* di transitare verso un'economia verde, con emissioni pari a zero entro il 2050.

Le emissioni monitorate da Acea Ato 5 si possono distinguere secondo due tipologie, così come definite dal documento internazionale Greenhouse Gas Protocol (o GHG Protocol):

- emissioni di tipo Scope 1: emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- emissioni di tipo Scope 2: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Nel 2020 le **emissioni dirette di CO₂** (Scope 1), provenienti da fonti controllate direttamente dalla Società, sono molto contenute, pari a **633 tCO₂**²³; queste derivano principalmente dai consumi di combustibile per il parco auto e in minima parte dall'utilizzo di metano per il riscaldamento delle sedi, con una drastica riduzione rispetto allo scorso anno data la minor presenza di personale nelle sedi di Frosinone (viale Roma e via Aldo Moro) nel corso del 2020. Infatti, nei mesi più freddi non è entrata in funzione la caldaia a gas a supporto dell'impianto di condizionamento di viale Roma, che nel 2019 aveva consumato circa 1.320 metri cubi. Inoltre, a fine 2019 è stata

anche dismessa la foresteria di Frosinone Via Maria, che nel 2019 aveva consumato circa 1.500 metri cubi. È evidente come la tipologia di attività di Acea Ato 5 non comporta emissioni convogliate direttamente da processi produttivi industriali.

Al fine di abbattere le emissioni di gas serra, Acea Ato 5 **acquista energia elettrica proveniente 100% da fonti rinnovabili** (tramite Certificati di Garanzia che ne attestano l'Origine e da impianti fotovoltaici). Le **emissioni indirette di CO₂** (Scope 2), derivanti dalla produzione di energia elettrica prelevata dalla rete, risultano differire a seconda dell'approccio adottato. Difatti, secondo l'approccio **Location based**, sono state prodotte **26.068 tCO₂**²⁴ in calo rispetto al 2019 del 3,7%, mentre secondo l'approccio **Market based** le emissioni indirette di CO₂ sono **considerate pari a zero** in tutto il triennio.

Il metodo **Location based** considera tutta l'energia elettrica acquistata, tenendo conto delle emissioni indirette legate al consumo di energia elettrica nella rete di produzione in cui si opera, inclusa quella proveniente da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine, e non considera le scelte di mercato della Società. Il metodo del **Market based** riflette l'intensità delle emissioni generate dal consumo di energia elettrica acquistata dalla Società tramite specifici contratti di fornitura; in questo caso, pertanto, le emissioni indirette di CO₂ vengono azzerate grazie all'acquisto di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili.

FIGURA 49 – EMISSIONI DIRETTE DI SCOPE 1 (t CO₂)

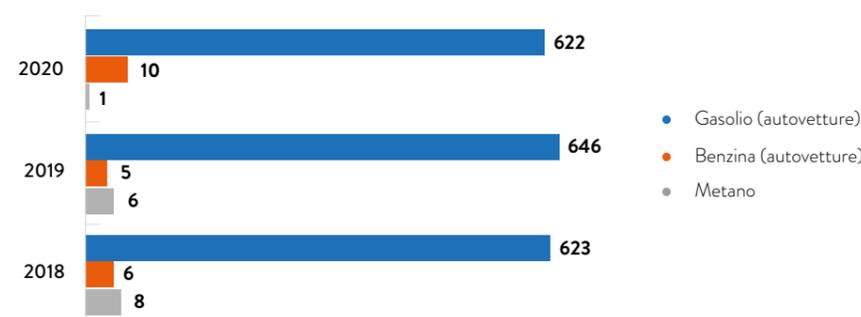
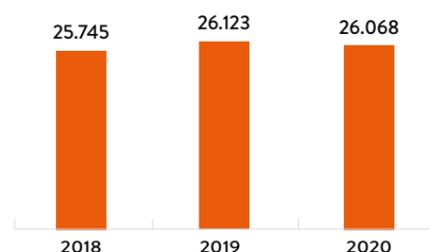


FIGURA 50 – EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 (t CO₂) – LOCATION BASED



²³ Per il calcolo delle emissioni Scope 2 è stato utilizzato per il triennio il fattore di emissione relativo al documento "Confronti internazionali" di Terna (su dati 2019), per il Location based, pari 0.336.

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DELL'UTENTE

Gli utenti beneficiano direttamente della qualità del servizio, che si basa su infrastrutture adeguate e ben gestite. Importanza peculiare rivestono anche temi quali la salubrità dell'acqua erogata, la continuità del servizio, così come l'efficacia, l'efficienza e la tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, ma altresì l'accessibilità economica delle tariffe e il supporto alle utenze in situazioni di difficoltà economica.

Nell'ultimo anno è risultato ancor più evidente quanto sia necessario dotarsi di presidi di emergenza che consentano flessibilità nell'erogazione del servizio. Con la pandemia da Covid-19, il rapporto con gli utenti ha richiesto e stimolato iniziative per la digitalizzazione delle interazioni, portando a importanti novità e a un incremento nell'utilizzo di strumenti digitali.

LA QUALITÀ EROGATA: QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI

La qualità dell'acqua potabile distribuita è un fattore di primaria importanza, in particolare per le potenziali conseguenze per la salute e sicurezza di tutti i fruitori.

La Società si avvale di una robusta rete di **monitoraggio della qualità dell'acqua erogata**, che parte dalla verifica costante del buono stato di qualità delle fonti di approvvigionamento e dalla tutela delle aree di salvaguardia, interessando poi l'intera rete idrica fino ad arrivare nelle immediate vicinanze dei rubinetti dei clienti, dove vengono operati campionamenti e analisi approfondite per garantire la totale rispondenza dell'acqua ai requisiti di legge.

L'**indagine analitica sui campioni** prelevati di acqua da destinare al consumo umano è affidata alla Società Acea Elabori SpA, struttura di eccellenza certificata UNI/EN/ISO 17025 e controllata dalla Holding del Gruppo Acea. L'elevato numero di controlli eseguiti sulla intera rete di distribuzione idrica restituisce un quadro conoscitivo molto preciso della qualità dell'acqua erogata, permettendo un soddisfacente livello di controllo sulle potenziali cause di minaccia. In prospettiva i controlli saranno orientati a un'analisi del rischio secondo le previsioni della direttiva UE 2015/1787, che una volta recepita nell'ordinamento italiano aprirà alla possibilità di adottare il modello della WHO noto come "*Water Safety Plan*". Durante l'anno sono stati prelevati **2.751 campioni di acque potabili**, su cui sono state effettuate **oltre 116 mila determinazioni analitiche**.



| | |
|---------|---------------------------|
| 116.327 | Determinazioni analitiche |
| 2.751 | Campioni analizzati |

TABELLA 28 – DETERMINAZIONI ANALITICHE NEL TRIENNIO

| | u. m. | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------|---------|---------|---------|
| Determinazioni analitiche su acque potabili | n. | 115.345 | 123.790 | 116.327 |

TABELLA 29 – PRINCIPALI CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA DISTRIBUITA (2020)

| Parametri | u. m. | Valore medio | Parametro D. Lgs. 31/01 |
|-------------------------|-----------------------|--------------|-------------------------|
| Cloruri | mg/l Cl | 6,4 | < 250 |
| Solfati | mg/l SO ₄ | 11,6 | < 250 |
| Calcio | mg/l Ca | 124,2 | Non previsto |
| Magnesio | mg/l Mg | 18,4 | Non previsto |
| Sodio | mg/l Na | 3,8 | < 200 |
| Potassio | mg/l K | 1,0 | Non previsto |
| Residuo fisso calcolato | mg/l | 454,6 | (**) |
| Nitrati | mg/l NO ₃ | 4,5 | < 50 |
| Fluoruri | mg/l F | 0,17 | < 1,50 |
| Bicarbonati | mg/l HCO ₃ | 467,2 | Non previsto |

** Valore massimale consigliato: 1.500 mg/l.

Per promuovere la trasparenza e la conoscenza della qualità e della sicurezza dell'acqua che giunge nelle abitazioni, nel 2020 è nata la "Carta d'identità dell'acqua" un'iniziativa che Acea Ato 5 ha promosso per essere ancora una volta più vicini agli utenti.

Acea Ato 5, infatti, ha realizzato una vera e propria carta d'identità dell'acqua che riporta tutte le qualità della risorsa idrica erogata in ogni Comune e in ogni singola zona del Comune qualora le fonti di approvvigionamento siano differenti tra loro. Un'anagrafica puntuale che indica luogo di nascita (fonte o sorgente) e connotati: contenuto di minerali, durezza, acidità/basicità, concentrazione dei vari elementi, ecc.

Già da alcuni anni i principali dati sulla qualità della risorsa idrica erogata sono presenti e consultabili sul sito aziendale www.acea.it/acqua/ato-5, alla sezione "Qualità dell'acqua", dove grazie a una mappa interattiva è possibile individuare il proprio Comune e la

zona precisa in cui si risiede per poter così scaricare i valori delle ultime analisi effettuate.

Da oggi, a tale strumento multimediale già accessibile a tutti si affianca anche un vero e proprio "documento d'identità" che certifica la bontà dell'acqua dei rubinetti di casa e che, oltre al sito internet, sarà disponibile presso gli sportelli al pubblico e presso i canali alternativi di contatto con gli operatori di Acea Ato 5.

La carta d'identità raccoglie tutti i dati analitici dei continui controlli che ogni giorno i laboratori di Acea effettuano per verificare la presenza e la concentrazione non solo degli analiti (cioè le sostanze disciolte in acqua) indicati dalla legge, ma anche di ulteriori parametri chimico-fisici, fornendo per ognuno riferimenti limite previsti dalla normativa, al fine di garantire un alto controllo sullo standard di qualità della risorsa idrica distribuita.

FIGURA 51 - CARTA D'IDENTITÀ DELL'ACQUA - COMUNE DI FROSINONE (POSTA FIBRENO - CAPO FIUME)



PARAMETRI CHIMICO FISICI

Fonte: Posta Fibreno-Capo Fiume
Periodo di riferimento: secondo semestre 2020

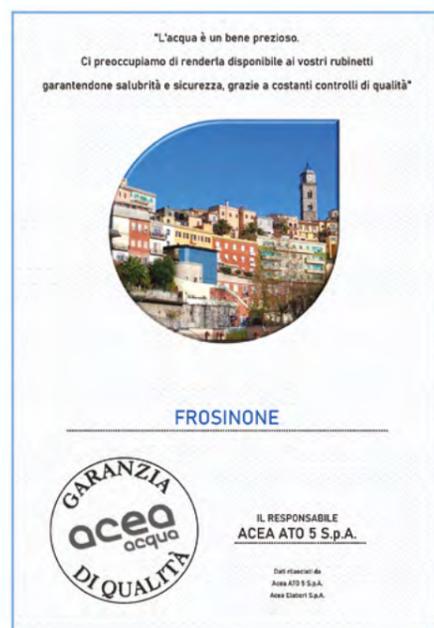
| | UNITA' DI MISURA | VALORI RILEVATI | LIMITI D. Lgs 31/2001 e s.m.i.* |
|--------------------------------|------------------|-----------------|---------------------------------|
| Concentrazione ioni idrogeno | pH | 7,1 | 6,5 - 9,5 (**) |
| Conducibilità elettrica a 20°C | µS/cm | 672,0 | 2.500 |
| Bicarbonati | mg/L HCO3 | 493,0 | |
| Durezza totale | °F | 40,0 | 15 - 50 (**) |
| Calcio | mg/L Ca | 129,0 | |
| Magnesio | mg/L Mg | 18,8 | |
| Residuo fisso calcolato | mg/L | 480,0 | 1.500 |
| Cloro residuo libero | mg/L Cl2 | 0,1 | 0,2 |
| Ammoniaca | mg/L NH4 | <0,10 | 0,5 |
| Nitrati | mg/L NO3 | 3,5 | 50 |
| Nitriti | mg/L NO2 | <0,05 | 0,5 |
| Cloruri | mg/L Cl | 5,8 | 250 |
| Fluoruri | mg/L | 0,1 | 1,5 |
| Potassio | mg/L K | 1,0 | |
| Sodio | mg/L Na | 3,5 | 200 |
| Solfati | mg/L SO4 | 10,1 | 250 |
| Arsenico | µg/L As | <1,0 | 10 |
| Manganese | µg/L | <0,2 | 50 |

*Sostanze tossiche e irritanti
**Valore consigliato

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ

Sicurezza igienica garantita dall'assenza di indici microbiologici
Livello di mineralizzazione tale da determinare la gradevolezza
Basso contenuto di sodio e nitrati
Sostanze indesiderabili e tossiche costantemente assenti

I valori sono conformi al decreto legislativo 1/2001 e s.m.i.



Sempre in tema di qualità dell'acqua, Acea Ato 5 ha accolto le istanze giunte dai territori sperimentando sistemi capaci di limitare le difficoltà causate dalle incrostazioni (calcite) generate dall'eccesso di bicarbonati di calcio nell'acqua. A tal proposito, sono state prese in esame le acque distribuite in due Comuni dell'ATO 5 presso i quali sono stati installati due polarizzatori magnetici lungo tratti di rete definiti.

L'iniziativa prende vita anche grazie alle intese e al coinvolgimento dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale e della Asl di Frosinone: un esempio pratico di come la collaborazione stretta con l'Ateneo della Città di Martire rappresenta una delle soluzioni ai problemi del territorio.

Il progetto ha infatti previsto il coinvolgimento dell'Asl di Frosinone e dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale, che ha effettuato prove di laboratorio per misurare l'efficacia dei polarizzatori magnetici impiegati e ha fornito una relazione in cui è emersa l'ottima performance del polarizzatore installato presso uno dei due siti,

mentre per l'altro sito analizzato il tempo della sperimentazione (6 mesi) non è stato sufficiente a ottenere dati certi sull'efficacia del sistema installato.

La funzione del polarizzatore magnetico è sintetizzata nei punti di seguito riportati:

- il precipitato polverulento a base di calcare (del tipo aragonite) tende a formarsi prevalentemente nel corpo della soluzione con conseguente riduzione del calcare (del tipo calcite) che si deposita sulle superfici di contenimento dell'acqua;
- i cristalli di calcite che si depositano sulle superfici di contenimento dell'acqua risultano di dimensioni molto più grandi rispetto a quelli che si depositano da acqua non trattata con il dispositivo magnetico.

Questi due risultati giustificano il notevole miglioramento che si ottiene con l'impiego di tali dispositivi sulla riduzione di depositi calcarei sotto forma di incrostazioni nelle tubature idriche.

FIGURA 52 - POLARIZZATORE



Accanto alle caratteristiche qualitative dell'acqua e al loro puntuale monitoraggio, anche la continuità dell'erogazione è un parametro di servizio fondamentale per la soddisfazione dei clienti, ed è sottoposto a regolazione da parte di 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.

TABELLA 30 - NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2018-2020)

| Tipologia di interruzioni | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------------|------------|--------------|
| Interruzioni urgenti (n.) | 552 | 428 | 532 |
| Interruzioni programmate (n.) | 149 | 338 | 568 |
| Interruzioni totali (n.) ²⁴ | 701 | 766 | 1.100 |
| Sospensioni con durata > 24 h | 2 | 0 | 0 |

²⁴ Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

I CANALI DI CONTATTO TRADIZIONALI

Nel territorio gestito, Acea Ato 5 rende il proprio servizio a oltre 200 mila utenze, pari a circa 468 mila abitanti. Per assecondare le esigenze e necessità particolari degli utenti e garantire un servizio capillare, sono molteplici anche le modalità e i canali di contatto che Acea Ato 5 ha adottato per lo svolgimento delle attività commerciali.

I canali cosiddetti "tradizionali" sono principalmente gli sportelli fisici presenti sul territorio e il servizio di call center. Il numero verde commerciale di Acea Ato 5 è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:00 alle 13:00 (esclusi festivi). Gli sportelli commerciali di contatto al pubblico si trovano a Frosinone e Cassino e, causa pandemia da Covid-19, nel corso dell'anno hanno visto mutare la loro condizione di servizio.

Dapprima, la Società ha adeguato gli sportelli realizzando pannelli divisorii in ogni desk, apponendo linee guida adeguate a quanto emanato dall'ISS, fornendo prodotti igienizzanti e contingentando gli ingressi per garantire il rispetto delle distanze di sicurezza; in seguito gli sportelli sono stati chiusi a più riprese per ragioni di salute

pubblica: una prima volta il 16 marzo 2020, introducendo un servizio su prenotazione a mezzo mail dedicata e contatto telefonico da parte di operatori della Società; dal 13 luglio gli sportelli sono tornati operativi con appuntamenti programmati attraverso richiesta via mail o telefonica e successivamente con lo sviluppo di un'app dedicata (**Ufirst**); infine, dal mese di settembre il servizio allo sportello è stato di nuovo sospeso, rimanendo attivi tutti i servizi telematici e telefonici ivi incluso lo sportello digitale (da dicembre 2020). A quanto precedentemente ricordato, si sono aggiunti ulteriori servizi di tipo digitale, come la possibilità per l'utente di effettuare volture o subentri direttamente con un operatore da remoto senza doversi più recare fisicamente presso gli sportelli.

Le richieste pervenute nel corso del 2020 sui canali telefonici e agli sportelli vanno dunque lette congiuntamente, dato che la prima modalità ha raccolto parte delle esigenze che non potevano essere soddisfatte tramite sportello a seguito delle misure per il contrasto alla diffusione del Covid-19. Complessivamente sono state gestite circa 250 mila chiamate lato commerciale e 140 mila lato guasti, entrambe in aumento rispetto al 2019, mentre agli sportelli sono stati emessi meno di 24 mila biglietti, a fronte degli oltre 93 mila del 2019.

TABELLA 31 – NUMERI VERDI DI ACEA ATO 5
NUMERI VERDI

| | u.m. | 2019 | 2020 |
|--|-----------|---------|---------|
| 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)²⁵ | | | |
| 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" |

TABELLA 32 – SPORTELLI ACEA ATO 5
SPORTELLI²⁶

| | u.m. | 2019 | 2020 |
|---|-----------|--------|--------|
| Acea Ato 5 – 2 sportelli a 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" |

²⁵ Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

²⁶ 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 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.

Sempre a livello di Gruppo, 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**. Nell'ambito di questo progetto, è stata rilasciata una nuova veste grafica per la bolletta cartacea, con un'organizzazione dei contenuti più chiara e trasparente. La nuova grafica, moderna e accattivante, consente di trovare in modo semplice e intuitivo i canali di contatto, le principali informazioni sulla fornitura e i dati relativi ai consumi idrici.

La bolletta diventa così un importante strumento di comunicazione verso i nostri clienti anche per condividere l'impegno costante del Gruppo nella tutela dell'ambiente, grazie all'introduzione di suggerimenti utili legati al tema del risparmio idrico e della sostenibilità. Tale innovazione è stata comunicata a tutti i clienti attraverso

EVOLUZIONE DELLE MODALITÀ DI CONTATTO

Nel corso dell'anno, la Società si è impegnata particolarmente nella promozione di nuove tecnologie e nell'innovazione dei rapporti con l'utenza, favorendo l'adozione di sistemi e soluzioni comunicative sempre più efficaci per migliorare la capacità di gestione dei clienti attraverso i canali digitali.

Infatti, accanto ai canali di contatto tradizionali (call center e sportello), Acea Ato 5 mette a disposizione dei clienti i **canali di contatto digitali**. La situazione di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, difatti, ha reso ancora più importante diffondere l'utilizzo dei canali a distanza per garantire continuità al servizio e assistenza ai clienti. A fine 2020, Acea Ato 5 ha attivato, in linea con altre società dell'area idrica del Gruppo, 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 **My Acea**, la **posta elettronica** e il **portale web**²⁷.

Tale novità consente di svolgere da casa, senza spostamenti e senza fare file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, senza rinunciare al contatto con l'operatore.

Per accedere al servizio, disponibile su prenotazione, è sufficiente che il cliente disponga di un computer dotato di webcam o uno

l'inserimento di un flyer in bolletta dove sono evidenziate le principali modifiche intervenute.

Nel 2020, inoltre, Acea Ato 5 ha aderito al progetto del Gruppo riguardante la realizzazione un'**innovativa app gratuita, Waidy**, che consente di **mappare** i punti di erogazione idrica presenti sul territorio, per promuovere un consumo consapevole della risorsa idrica, favorendo l'utilizzo di contenitori refill in ottica *plastic free*, e far riscoprire le centinaia di punti idrici presenti nella provincia di Frosinone. È uno strumento che punta a migliorare la qualità del servizio, tutelare e valorizzare una risorsa così importante e fondamentale come l'acqua. Waidy è una piattaforma che, grazie alla digitalizzazione di circa 6.000 punti di erogazione di acqua potabile attivi in tutti i territori serviti dalle società del Gruppo Acea, oltre alla geo-localizzazione degli impianti, fornisce informazioni storiche, artistiche e sulla qualità dell'acqua erogata. Tramite l'applicazione, l'utilizzatore può segnalare eventuali malfunzionamenti e anche richiedere, in tempo reale, i parametri quali-quantitativi dell'acqua erogata, grazie a un link diretto al portale MyAcea.

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

Inoltre, Acea Ato 5 ha promosso l'attivazione del servizio di **Bolletta Web**, valorizzandone l'abbinamento, tra gli altri vantaggi, alla regolarità della ricezione della fattura. Con il servizio gratuito Bolletta Web si supera l'invio cartaceo, ricevendo, non appena emessa, la fattura dei consumi direttamente nella propria posta elettronica. Questo servizio presenta vantaggi per gli utenti, con l'eliminazione di disservizi nel recapito delle fatture e l'abbattimento dei tempi di spedizione; inoltre, è comodamente visualizzabile e scaricabile su computer, smartphone e tablet; infine, è ecologica perché risparmia utilizzo di carta, contribuendo alla tutela dell'ambiente. Al 31.12.2020, la Società è arrivata a **34.654 utenti** con il servizio di **Bolletta Web 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**.



²⁷ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, capitolo Clienti.

Nel 2020 è stato anche introdotto un nuovo strumento per comunicare informazioni ai Clienti, mediante la stipula di un contratto di servizio per l'utilizzo della piattaforma web "In Contatto". Attraverso tale piattaforma, la Società sta effettuando, da settembre 2020, delle campagne telefoniche informative in occasione di interruzioni idriche programmate e/o improvvisate, piuttosto che in concomitanza di eventi che possano mettere a repentaglio la pubblica incolumità. Questo strumento, che consente l'invio di informazioni in modo mirato e puntuale, è stato utilizzato anche per inviare informazioni di carattere commerciale.

Al fine di promuovere l'utilizzo dei canali di contatto a distanza (numero verde, numeri dedicati, piattaforma e app MyAcea, sito web e-mail) e Bolletta Web, la Società ha realizzato campagne informative attraverso canali stampa tradizionali e innovativi (e-mail marketing, sms), oltre a replicare, adeguandola al proprio territorio, la campagna di comunicazione di Gruppo #IORESTOACASA, con l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini al rispetto delle misure di prevenzione imposte durante il lockdown e contestualmente ricordare



QUALITÀ CONTRATTUALE

Con le delibere 655/2015/R/idr e 547/2019/R/idr l'ARERA ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII). Il provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori, su richiesta degli utenti. In caso di mancato rispetto degli **standard specifici** di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli **standard generali** di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, prevede un meccanismo di penalità. La Delibera 547/2019/R/idr inoltre stabilisce l'avvio, a partire dal 2022, di un meccanismo di premialità e penalità a livello nazionale basato sulla classificazione dei 42 indicatori semplici di qualità contrattuale in due macro-indicatori:

- MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale, che include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della

la possibilità di gestire in autonomia la propria fornitura di acqua, h 24, tramite i canali digitali di riferimento.

I nuovi servizi digitali e le campagne informative attivate da Acea Ato 5 hanno portato all'**aumento delle iscrizioni all'area My Acea** 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**.

L'unità Business Process Improvement supervisiona lo sviluppo dei processi, in un'ottica di sempre maggiore digitalizzazione e diffusione di servizi remoti all'utenza, con l'obiettivo di ottenere un miglioramento delle performance. Tale gruppo di lavoro segue inoltre lo sviluppo di altri progetti informatici, tra i quali il WMS (Water Management System), di cui è prevista l'adozione entro il 2021, che consentirà di mettere in relazione informazioni di diversa natura e provenienti da diversi sistemi, per migliorare la gestione delle infrastrutture e del servizio.



fornitura. Nel 2020 questo indicatore ha registrato un livello di performance dell'85,8%, con l'obiettivo al 2021 di raggiungere il 98,3%:

- MC2 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale, che include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura, in base ai quali sarà stabilita una classe e uno stadio di partenza a cui associare l'obiettivo da raggiungere nell'annualità regolatoria successiva a quella di entrata in vigore della Delibera. Nel 2020 questo indicatore ha registrato un livello di performance del 91,4% con l'obiettivo al 2021 di raggiungere il 94,6%.

Per 9 degli indicatori semplici, Acea Ato 5 **persegue standard migliorativi, più sfidanti rispetto a quelli imposti dall'Autorità**. Le performance²⁸ 2020 di Acea Ato 5 presentano, 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, per attivazioni e disattivazioni della fornitura.

TABELLA 33 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5

| Prestazioni | Standard ARERA | standard migliorativo Acea Ato 5 (da cds) | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto | PERFORMANCE ACEA ATO 5 | |
|--|--|--|---|-------------------|---|-------------------|
| | | | | | tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni | grado di rispetto |
| | | | | | 2019 | 2020 |
| preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lav. | 10 gg. lav. | 9,9 | 81,5% | 8,9 | 80,4% |
| preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg. lav. | 10 gg. lav. | 10,3 | 94,5% | 9,8 | 93,1% |
| esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice | 15 gg. lav. | | 5,2 | 93,9% | 3,3 | 100% |
| esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice | 20 gg. lav. | | 31 | 66,7% | - | - |
| attivazione della fornitura | 5 gg. lav. | | 9,5 | 56,2% | 7,4 | 61,4% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lav. | | 2,6 | 94,1% | 4,5 | 77,9% |
| riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore ²⁹ | 10 gg. lav. | | n.a. | n.a. | 2,0 | 100% |
| riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità ³⁰ | 2 gg. feriali | | n.a. | n.a. | 2,8 | 73,0% |
| disattivazione della fornitura | 7 gg. lav. | 5 gg. lav. | 4,3 | 86,9% | 5,5 | 78,5% |
| esecuzione della voltura | 5 gg. lav. | | 0,6 | 98,9% | 0,4 | 100% |
| preventivi per lavori con sopralluogo | 20 gg. lav. | | 6,7 | 81,5% | 8,9 | 79,0% |
| esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lav. | | 140 | 50,0% | - | - |
| fascia di puntualità per gli appuntamenti | 180 minuti | | 2,6 | 99,3% | 1,0 | 99,6% |
| risposta a reclami | 30 gg. lav. | 20 gg. lav. | 12,6 | 96,7% | 12,2 | 94,7% |
| risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lav. | 10 gg. lav. | 13,6 | 92,5% | 11,2 | 97,0% |
| rettifica di fatturazione | 60 gg. lav. | | 15,5 | 97,8% | 13,7 | 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% | 12,5 | 93,8% |
| esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg. lav. | 90% delle prestazioni entro 20 gg. lav. | 13,7 | 45,5% | 33,4 | 80,0% |
| esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg. lav. | | 15,5 | 93,3% | 12,5 | 93,8% |
| tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg. lav. | | 5,5 | 84,2% | 5,3 | 75,6% |
| 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% | 122,3 | 89,8% |
| 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% | 12,3 | 74,5% |
| risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | 90% delle prestazioni entro i 120 secondi | | 53,1 | 98,0% | 84,0 | 85,7% |

²⁹ In questo caso non sono state rilevate prestazioni oggetto di delibera.

³⁰ 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. 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.

²⁸ I dati pubblicati nel presente documento differiscono da quelli del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea poiché i tempi di consegna degli stessi ad ARERA sono precedenti a quelli di pubblicazione del presente documento.

LA QUALITÀ PERCEPITA: SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Unità Relazioni con gli stakeholder della Capogruppo coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati. Le indagini di customer satisfaction ("qualità percepita") vengono svolte, due volte l'anno, da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato tramite gara.

Le indagini semestrali 2020 hanno consentito di elaborare il giudizio globale sulla qualità generale del servizio, gli indici sintetici di soddisfazione - basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti e sull'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio - e gli indici di intensità della soddisfazione, che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti dei singoli fattori del servizio.

Per i clienti di **Acea Ato 5**, 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 **22%** (era al 24% nel 2019), e ancora elevata la percentuale di chi dichiara di **non berne mai**, il **57%** (come nel 2019). Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono "non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)" per il 33% e, per un altro 33%, l'abitudine di bere l'acqua mineral e. Per Acea Ato 5 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. Nella seguente figura viene illustrato l'**indice di soddisfazione 2020 (CSI - indice 0-100)** come media delle due rilevazioni semestrali³¹.

FIGURA 53 - INDICI DI SODDISFAZIONE (Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pag. 85)

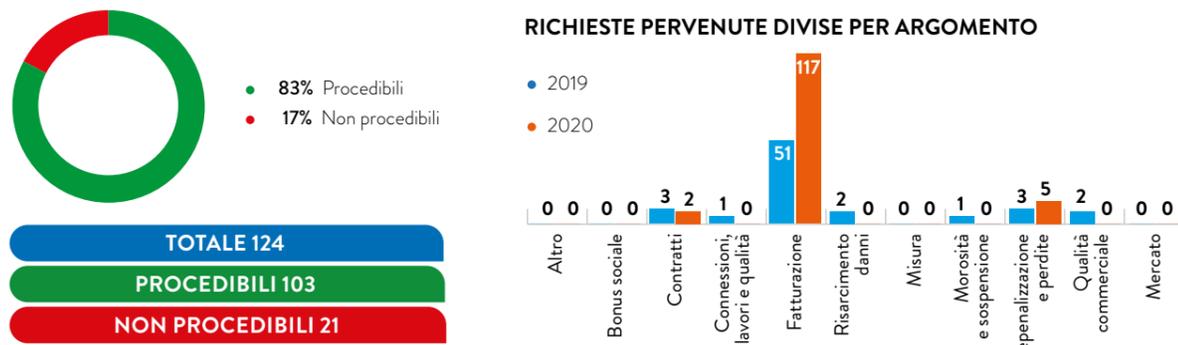


IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

A seguito del Protocollo d'intesa per la **conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution), siglato già dal 2016 tra 19 Associazioni dei consumatori e diverse Società del Gruppo Acea, tra cui Acea Ato 5, è stato costituito l'Organismo ADR.

L'Organismo consente ai clienti delle Società firmatarie del Protocollo di accedere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR.

FIGURA 54 - RICHIESTE TRAMITE ADR

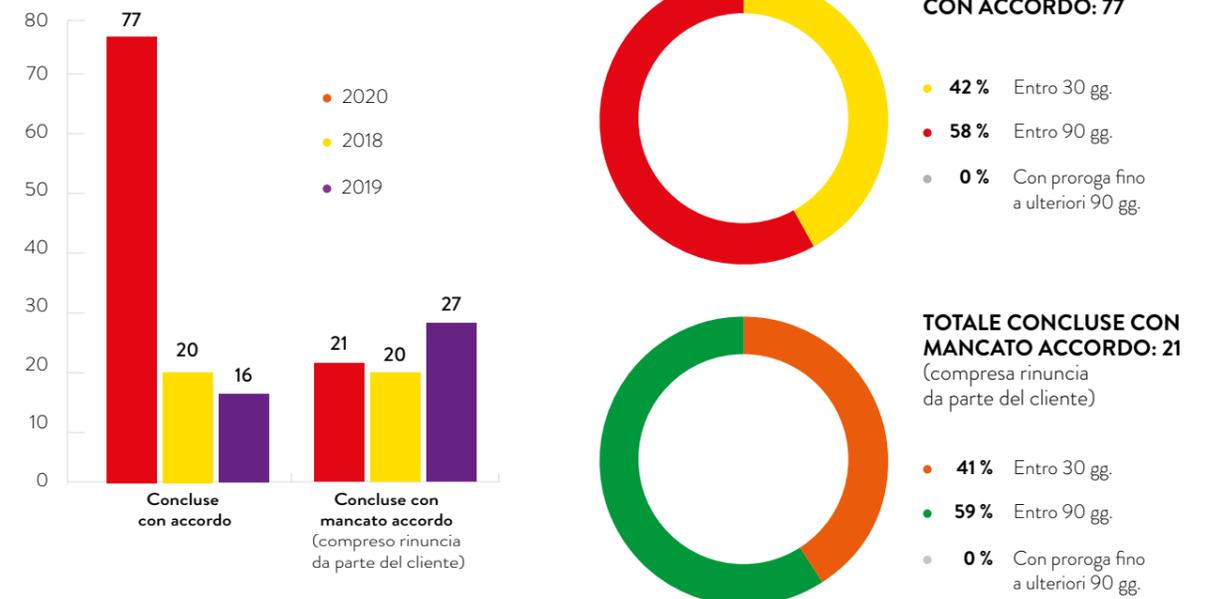


IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE (segue)

Nel 2020 sono pervenute da parte di clienti o associazioni 124 richieste tramite ADR, principalmente in ambito di fatturazione,

di cui 103 procedibili e 98 concluse: 77 con un accordo, 17 senza accordo e 4 terminate con la rinuncia da parte del cliente.

FIGURA 55 - DETTAGLIO ATTIVITÀ ADR



ATTENZIONE ALLE FASCE DEBOLI

In un'ottica di attenzione alle fasce svantaggiate della popolazione, l'Autorità ha previsto, a partire dal 2017, il bonus sociale idrico, un fondamentale strumento per agevolare la fornitura d'acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socioeconomico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE³². Il bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro-capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali da tutelare (quantificati in circa 50 litri/abitante/giorno). Un'importante novità è rappresentata dal fatto che dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano

presentare domanda, fattore che negli ultimi anni aveva limitato l'efficacia e lo sfruttamento dello strumento da parte di chi ne aveva facoltà. Inoltre, la modalità di calcolo del bonus è stata estesa per includere non solo la quota variabile del corrispettivo di acquedotto, ma anche quelle variabili di fognatura e depurazione. Nello specifico, i percettori del bonus saranno coloro che appartengono a un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure con almeno 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, o infine a un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

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

FIGURA 56 - INTERVENTI MESSI IN CAMPO PER LE FASCE DEBOLI DA ACEA ATO 5



³¹ Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagg. 82 ss.

³² 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.

Acea Ato 5 ha condotto nel corso del 2020 varie iniziative finalizzate a rendere consapevoli gli utenti delle modalità di accesso al **bonus sociale idrico**. Nei primi mesi dell'anno e nei mesi estivi, in occasione degli incontri avuti dal nuovo management aziendale con i sindaci dei Comuni gestiti, la Società ha sottoscritto con i sindaci dei manifesti congiunti, tramite cui i cittadini sono stati informati della possibilità e dei requisiti richiesti per l'accesso al bonus. Tali manifesti sono stati diffusi attraverso l'affissione a cura dei Comuni e tramite i siti istituzionali degli enti locali e le loro pagine social. Nei mesi di maggio, giugno e luglio è stata realizzata una campagna di comunicazione web per promuovere l'accesso al bonus attraverso i più importanti siti di informazione locale online. Infine, è stata inoltre svolta una **campagna informativa** attraverso **comunicati stampa e apposite rubriche** sul quotidiano locale più diffuso nei mesi di gennaio, aprile, maggio e giugno. 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.

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, inoltre, nella rubrica settimanale **"Acea Ato 5 Informa"**, ospitata sul più diffuso quotidiano provinciale, 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; per maggiori informazioni si rimanda al capitolo *Rapporti con il territorio*.

In questo anno complicato, queste iniziative si sommano ad altre **misure straordinarie** a sostegno degli utenti più in difficoltà a causa delle conseguenze della crisi sanitaria, come la sospensione degli interventi di limitazione e di sospensione dell'erogazione dell'acqua agli utenti morosi e la disponibilità ad accordare agevolati piani di rateizzo delle bollette.

Se da un lato infatti occorre contrastare il fenomeno di chi può ma non vuole pagare, è al contempo necessario venire incontro alla morosità "incolpevole", ossia alle utenze che hanno difficoltà a pagare le bollette perché versano in una condizione di disagio economico.

A guidare su questo tema, dal 1° gennaio 2020 è entrata in vigore la **Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)**. Il provvedimento ha introdotto una **maggior tutela dell'utenza domestica residente**, con la previsione di non procedere alla disattivazione della fornitura se non in poche e ben definite casistiche, e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. La delibera 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 idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà inoltre promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, funzionale alla disalimentazione selettiva. Infine, il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la delibera 221/2020 del giugno 2020 ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020, ha introdotto alcune modifiche, 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.

I piani di rientro concessi da Acea Ato 5 nel 2020, a seguito della combinazione tra la nuova delibera ARERA - REMSI - e la crisi economica dovuta all'emergenza sanitaria da Covid-19, sono pari a 63.694 per un importo complessivo rateizzato di 30,8 milioni di €, che corrispondono al 31,7% sul totale delle utenze attive e al 37,7% del totale del fatturato. L'incremento rispetto al 2019, a parità di periodo, è del 396% per numero e 167% per volumi.

LA VALORIZZAZIONE E L'ATTENZIONE AL PERSONALE

La gestione del personale è uno degli aspetti che Acea Ato 5 si impegna a valorizzare al fine di far crescere la Società e fornire al territorio un servizio sempre più connotato da professionalità e competenza.

Sono infatti le persone, con i loro talenti, capacità e responsabilità, il capitale primario che costituisce la Società, **la leva per assicurare il raggiungimento degli obiettivi**, innovare e assicurare la sostenibilità dell'agire aziendale. In un anno così impegnativo, tutto il personale ha dimostrato grandi capacità di adattamento e resilienza ed è

risultato fondamentale l'impegno profuso dal personale nello svolgimento quotidiano delle attività per garantire il proseguimento del servizio reso al territorio.

Le persone che compongono Acea Ato 5 forniscono il loro contributo secondo principi di correttezza e onestà, rispettando i diritti di ciascun soggetto, assicurando correttezza, imparzialità e integrità nell'espletamento delle proprie funzioni. Queste ultime vengono svolte in un ambiente lavorativo che la Società si impegna a mantenere e rendere sempre più inclusivo, sereno e armonioso.

IL CAPITALE UMANO E IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

L'obiettivo che Acea Ato 5 si è prefissata di raggiungere è quello di migliorare le performance aziendali attraverso lo sviluppo delle competenze, l'investimento costante nella crescita professionale e il riconoscimento delle capacità delle Risorse.

In Acea Ato 5 SpA, l'**Unità Risorse Umane** gestisce tutti gli aspetti relativi al percorso aziendale dei dipendenti e si interfaccia costantemente con la Funzione Risorse Umane del Gruppo, che cura la gestione del personale attraverso l'utilizzo di sistemi informatici operativi di Gruppo per la raccolta di anagrafiche dipendenti, retribuzioni, piani meritocratici, ecc. (es. SAP HCM).

Al 31 dicembre 2020 i dipendenti in forza di Acea Ato 5 sono **271**, di cui **221 uomini** (81,5%) e **50 donne** (18,5%). Di questi, oltre il **90%** gode di un **contratto a tempo indeterminato** a conferma

della politica aziendale volta a instaurare rapporti lavorativi stabili nel tempo, mentre la **totalità ha un impiego full-time** e vede il proprio contratto inquadrato all'interno del CCNL settore Gas-Acqua. L'Unità Relazioni Industriali della Capogruppo (Funzione Risorse Umane) detiene il presidio in materia di relazioni sindacali, garantendone la coerenza con gli obiettivi di Gruppo.

La rosa dei dipendenti si suddivide quasi equamente tra la categoria appartenente agli **operai per il 49%** e **le figure d'impiegato (48%)**, con una quota residua di **quadri direttivi (3%)**. Data la specificità delle mansioni tecnico specialistiche, la categoria degli operai è composta interamente da dipendenti di genere maschile, mentre la presenza femminile si concentra nel ruolo impiegatizio, di cui detiene, sul totale della categoria, una quota di circa il 38% sul totale.

TABELLA 34 - DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, MODALITÀ DI LAVORO E GENERE

| Tipologia contrattuale | al 31 dicembre 2018 | | | al 31 dicembre 2019 | | | al 31 dicembre 2020 | | |
|-------------------------|---------------------|-----------|------------|---------------------|-----------|------------|---------------------|-----------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| A tempo indeterminato | 197 | 42 | 239 | 201 | 52 | 253 | 195 | 50 | 245 |
| <i>di cui part-time</i> | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| A tempo determinato | 5 | 5 | 10 | 8 | 1 | 9 | 26 | - | 26 |
| Totale | 202 | 47 | 249 | 209 | 53 | 262 | 221 | 50 | 271 |

FIGURA 57 - PERCENTUALI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

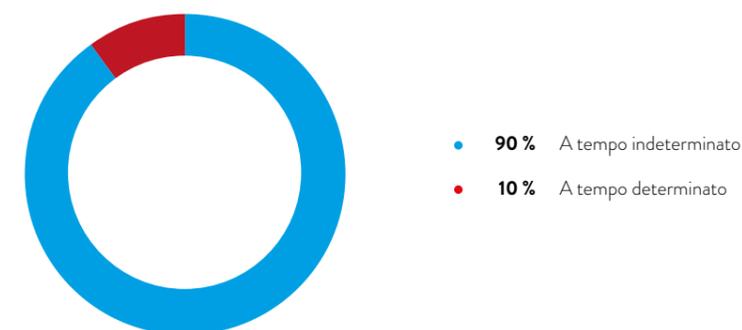


TABELLA 35 – PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

| Numero di persone | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|-------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Quadri direttivi | 1,6% | 0,4% | 2,0% | 2,3% | 0,4% | 2,7% | 2,6% | 0,4% | 3,0% |
| Impiegati | 34,1% | 18,5% | 52,6% | 32,4% | 19,8% | 52,3% | 29,9% | 18,1% | 48,0% |
| Operai | 45,4% | 0,0% | 45,4% | 45,0% | 0,0% | 45,0% | 49,1% | 0,0% | 49,1% |
| Totale | 81,1% | 18,9% | 100,0% | 79,8% | 20,2% | 100% | 81,5% | 18,5% | 100% |

Nel corso dell'ultimo triennio 2018-2020, anche in virtù dei piani di esodo e recruiting, l'età media aziendale si è leggermente abbassata (da 45 a 44 anni), specialmente per la categoria degli operai (da 48 a 43 anni).

Nello specifico, il **62,7%** dei dipendenti ricade infatti nella **classe compresa tra i 30 e 50 anni**, quasi il **25%** in quella **superiore ai 50 anni** e il restante **12,5%** nella classe **fino ai 30 anni**.

TABELLA 36 – PERCENTUALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E CLASSE DI ETÀ

| Numero di persone | 2018 | | | | 2019 | | | | 2020 | | | |
|-------------------|-------------|------------------|--------------|---------------|-------------|------------------|--------------|---------------|--------------|------------------|--------------|-------------|
| | ≤ 30 anni | > 30 e ≤ 50 anni | > 50 anni | Totale | ≤ 30 anni | > 30 e ≤ 50 anni | > 50 anni | Totale | ≤ 30 anni | > 30 e ≤ 50 anni | > 50 anni | Totale |
| Quadri direttivi | 0,0% | 1,6% | 0,4% | 2,0% | 0,0% | 1,9% | 0,8% | 2,7% | 0,0% | 2,2% | 0,7% | 3% |
| Impiegati | 4,4% | 34,5% | 13,7% | 52,6% | 6,1% | 33,6% | 12,6% | 52,3% | 4,1% | 34,3% | 9,6% | 48% |
| Operai | 0,8% | 28,9% | 15,7% | 45,4% | 3,1% | 25,2% | 16,8% | 45,0% | 8,5% | 26,2% | 14,4% | 49% |
| Totale | 5,2% | 65,1% | 29,7% | 100,0% | 9,2% | 60,7% | 30,2% | 100,0% | 12,5% | 62,7% | 24,7% | 100% |

TABELLA 37 – ETÀ MEDIA DEL PERSONALE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

| Età media del personale ³³ | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---------------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne |
| Dirigenti | 46,0 | 41,0 | 46,0 | 40,0 | 43,0 | 40,0 |
| Quadri | 46,0 | 50,0 | 46,0 | 51,0 | 47,0 | 52,0 |
| Impiegati | 44,0 | 41,0 | 44,0 | 40,0 | 43,0 | 40,0 |
| Operai | 48,0 | | 47,0 | | 43,0 | |

7 anni
l'anzianità
media dei
dipendenti

44 anni
l'età media
dei
dipendenti

Con riferimento al livello di istruzione, all'interno dell'organico di Acea Ato 5 sono il **18%** i laureati e il **43%** i diplomati, che nel

rapporto sul totale dell'organico crescono rispettivamente di circa l'1% e del 22% rispetto all'anno precedente.

TABELLA 38 – NUMERO DIPENDENTI PER TITOLO DI ISTRUZIONE E GENERE

| Livello di istruzione del personale | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | | % |
|-------------------------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | |
| Laureati | 18 | 22 | 40 | 20 | 27 | 47 | 22 | 27 | 49 | 18% |
| Diplomati | 74 | 7 | 81 | 83 | 9 | 92 | 107 | 9 | 116 | 43% |
| Altri titoli | 39 | 1 | 40 | 39 | 1 | 40 | 39 | 1 | 40 | 15% |
| Non definito | 71 | 17 | 88 | 67 | 16 | 83 | 53 | 13 | 66 | 24% |
| Totale | 202 | 47 | 249 | 209 | 53 | 262 | 221 | 50 | 271 | |

³³ L'età media dei dipendenti negli ultimi 3 anni è calcolata come media ponderata per il numero di dipendenti.

A coadiuvare la compagine dipendente si aggiungono **58 lavoratori esterni**, tra somministrati e distaccati (dettaglio nella tabella n. 38), che svolgono varie attività tecniche/amministrative relative alla gestione del Servizio Idrico Integrato. In particolare, nell'attuale scenario organizzativo e tecnologico, la Società ha continuato ad avvalersi di personale con contratto di somministrazione al fine di garantire il mantenimento di un livello elevato della qualità dei servizi commerciali e tecnico.

Inoltre, nel 2020 Acea Ato 5 ha accolto solo una risorsa per l'espletamento di un **tirocinio curricolare**, secondo quanto inserito nella convenzione stipulata con l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale volta a creare una collaborazione in ambito di ricerca e innovazione, poiché le restrizioni connesse all'emergenza sanitaria hanno comportato la sospensione di ogni attività in tale ambito.

TABELLA 39 – DETTAGLIO LAVORATORI ESTERNI NEL TRIENNIO

| Lavoratori esterni | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Lavoratori somministrati | 6 | 11 | 17 | 8 | 12 | 20 | 21 | 19 | 40 |
| Lavoratori distaccati | 7 | 4 | 11 | 13 | 1 | 14 | 16 | 2 | 18 |
| Stage extra-curricolare | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | | | - |
| Totale | 14 | 16 | 30 | 23 | 14 | 37 | 37 | 21 | 58 |

Il processo di selezione di Acea Ato 5 è regolato da una **procedura di Gruppo** ed è governato da criteri uniformi all'interno del Gruppo, per canali di reclutamento, criteri di accesso, strumenti/modalità di valutazione ed individuazione delle candidature più idonee oltre che per la strutturazione delle proposte di assunzione.

Nell'anno è stata realizzata una giornata di selezione, per l'individuazione di **30 figure professionali**, alla quale hanno avuto accesso solo 77 partecipanti dei 584 candidati. A conclusione della procedura, sono state inserite **23 risorse in organico e 7 in somministrazione**. Vista l'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e la necessità di

garantire la sicurezza dei candidati è stato necessario **ripensare le attività di selezione in una modalità completamente digitale**, salvaguardando il rispetto dei tempi di inserimento delle nuove risorse e la continuità operativa.

Nel 2020, il **tasso di turnover**³⁴ si è attestato al **17,3%**. Infatti, nel corso dell'anno si è registrato un buon aumento delle **assunzioni**, che hanno riguardato per il **68% giovani assunti entro i 30 anni d'età**, contestualmente a un lieve aumento delle cessazioni, in larga parte conseguenza del piano esodo per dipendenti con più di 50 anni.

TABELLA 40 – ASSUNZIONI E CESSAZIONE NEL TRIENNIO

| Entrate | 2018 | | | | 2019 | | | | 2020 | | | |
|---------------|-----------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-----------|-------------------------|
| | ≤ 30 anni | > 30 e ≤ 50 anni | > 50 anni | Totale | ≤ 30 anni | > 30 e ≤ 50 anni | > 50 anni | Totale | ≤ 30 anni | > 30 e ≤ 50 anni | > 50 anni | Totale |
| Uomini | 3 | 11 | 1 | 15 | 8 | 6 | - | 14 | 19 | 9 | - | 28 |
| Donne | 3 | 4 | - | 7 | 4 | 3 | 1 | 8 | - | - | - | - |
| Totale | 6 | 15 | 1 | 22 | 12 | 9 | 1 | 22 | 19 | 9 | - | 28 |
| Uscite | | | | | | | | | | | | |
| Uomini | 2 | 8 | 3 | 13 | 1 | 1 | 7 | 9 | - | 2 | 14 | 16 |
| Donne | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 2 | 3 |
| Totale | 2 | 8 | 3 | 13 | 1 | 1 | 8 | 10 | - | 3 | 16 | 19 ³⁵ |

³⁴ Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno.

³⁵ Nel totale, pari a 19, sono presenti, oltre i 16 pensionamenti, 1 cessazione del rapporto di lavoro e 2 cessazioni infragruppo.

TABELLA 41 – TASSI DI TURNOVER PER GENERE E TASSI DI INGRESSO E USCITA SUDDIVISI PER GENERE E CLASSE D'ETÀ

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|-------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale | uomini | donne | totale |
| tasso di turnover | 13,9% | 14,9% | 14,1% | 11,0% | 17,0% | 12,2% | 19,9% | 6,0% | 17,3% |
| tasso di ingresso | 7,4% | 14,9% | 8,8% | 6,7% | 15,1% | 8,4% | 12,7% | 0,0% | 10,3% |
| ≤ 30 anni | 23,1% | 75,0% | 35,3% | 47,1% | 57,1% | 50,0% | 52,8% | 0,0% | 45,2% |
| > 30 e ≤ 50 anni | 8,9% | 11,8% | 9,5% | 4,9% | 8,1% | 5,7% | 7,1% | 0,0% | 5,6% |
| > 50 anni | 1,5% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 11,1% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| tasso di uscita | 6,4% | 0,0% | 5,2% | 4,3% | 1,9% | 3,8% | 7,2% | 6,0% | 7,0% |
| ≤ 30 anni | 15,4% | 0,0% | 11,8% | 5,9% | 0,0% | 4,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| > 30 e ≤ 50 anni | 6,5% | 0,0% | 5,1% | 0,8% | 0,0% | 0,6% | 1,6% | 2,8% | 1,9% |
| > 50 anni | 4,6% | 0,0% | 4,1% | 10,0% | 11,1% | 10,1% | 23,7% | 25,0% | 23,9% |

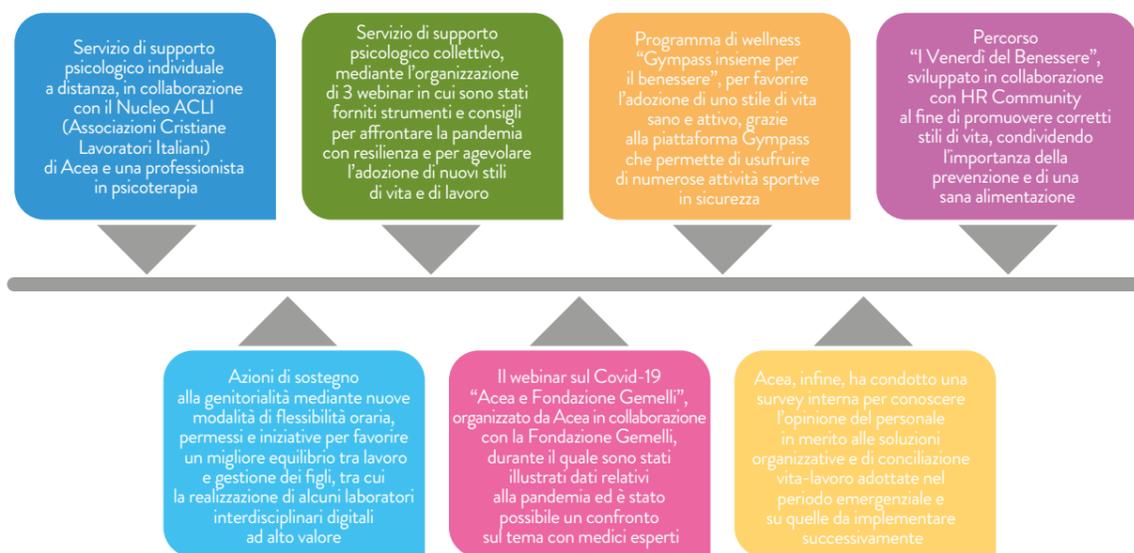
Il Gruppo, da sempre attento al benessere e alla promozione della qualità di vita dei propri dipendenti, è attivo nella progettazione di azioni concrete finalizzate al **miglioramento del clima aziendale e alla valorizzazione della sfera privata dei dipendenti** prestando attenzione ai loro bisogni e necessità. In particolare, 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** andando

incontro alle esigenze della popolazione aziendale. Il Piano offre a tutti i dipendenti delle Società del Gruppo la possibilità di scegliere tra servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc., oltre all'opportunità di **convertire il premio di risultato in servizi welfare**. Al fine di promuovere le funzionalità del Piano e le iniziative dei servizi di welfare, nel corso dell'anno sono stati svolti dei numerosi incontri formativi da remoto corredati da video dedicati.

FIGURA 58 – LE INIZIATIVE DI WELFARE DI GRUPPO DURANTE L'EMERGENZA DA COVID-19

Di seguito sono sintetizzate le **numerose iniziative di welfare aziendale** che sono state implementate dal Gruppo nel 2020 in risposta alla crisi

epidemiologica, soprattutto nella fase di lockdown, rivolte ai dipendenti e ai loro familiari.



Uno strumento che nell'anno si è rivelato di fondamentale importanza per permettere al contempo di proseguire la propria mission aziendale mantenendo al sicuro i propri dipendenti e contribuendo alla salute pubblica è stato lo **smart working**. Il format del lavoro agile, già presente in Acea dal 2018, assieme alle 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. Nello specifico già a gennaio 2020 Acea Ato 5, con riferimento all'accordo sindacale siglato con le organizzazioni sindacali a novembre 2019, aveva stipulato 30 accordi individuali con i dipendenti, nei quali si era convenuto che dal 3 febbraio 2020 i lavoratori, per

una durata di 12 mesi, avrebbero svolto la prestazione di lavoro in modalità agile (smart working) al di fuori della sede di lavoro, per una giornata lavorativa a settimana. A seguito del DPCM del 4 marzo 2020, allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus Covid-19, la Società ha applicato lo **smart working in modalità semplificata**, per 5 giornate lavorative a settimana, a tutto il personale amministrativo, manager del territorio e team leader (197 dipendenti), senza la necessità di stipula dell'accordo individuale. È stata fatta una revisione delle dotazioni informatiche, con

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

La formazione dei dipendenti viene organizzata dalle **Unità Organizzative** della Società (**Risorse Umane e Risk & Compliance e Sicurezza**) e dalla Funzione preposta della Capogruppo, che pone da sempre grande attenzione all'adeguamento delle competenze tecnico-specialistiche, ma anche innovative e strategiche a un contesto in rapido mutamento. Nel complesso, i corsi impartiti durante l'anno hanno riguardato **diversi ambiti di formazione**: alcuni hanno trattato l'ambito "smart", con contenuti calibrati per le varie figure professionali (dipendenti e management), necessario per accompagnare i dipendenti verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali nel nuovo contesto lavorativo, digitale e virtuale; in questo solco si inserisce anche l'**Accademia Digitale**, un programma rivolto a tutta la popolazione aziendale pensato per stare al passo con i trend dell'industria 4.0 e la gestione di dati e processi informatizzati. A questo proposito, nel corso del 2020, la Capogruppo ha organizzato dei corsi di Accademia

l'assegnazione a tutti i dipendenti di adeguati hardware e software, per l'accesso alle piattaforme aziendali al di fuori dell'ufficio e, in parallelo, è proseguito il piano di ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche a servizio dei processi operativi, in linea con l'evolversi delle esigenze. Da giugno 2020 poteva essere richiesto al dipendente, per esigenze organizzative, di recarsi presso la sede di lavoro abituale, di norma, per un massimo di 3 giorni a settimana. Tale modalità, a seguito di varie proroghe è ancora attiva alla data odierna con la differenza che il Responsabile può richiedere la presenza in sede al collaboratore con un preavviso di 24h.

Digitale incentrati sulla "Metodologia Agile", con il coinvolgimento di 25 risorse di Acea Ato 5 e l'obiettivo di potenziare le competenze dei partecipanti per gestire progetti semplici e complessi grazie all'acquisizione di concetti base di questa metodologia. Non sono mancati anche corsi in ambito manageriale o attitudinali, per sviluppare il potenziale negli altri ed essere in grado di comunicare i propri sforzi in ambito di sviluppo sostenibile, o prettamente tecnici e specialistici (es. corso di *economics* e sostenibilità per ingegneri). Le attività di formazione si sono succedute costantemente e incessantemente anche nel corso del 2020, Acea Ato 5 ha curato in particolar modo l'**attività formativa sul Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**. Il monte **ore di formazione** complessivo è di **7.857** che ha coinvolto 300 risorse, pari alla media delle risorse in forza nella Società³⁶, la cui **media delle ore di formazione** per ogni risorsa risulta pari a **26,2 ore**, in diminuzione rispetto agli anni precedenti per l'erogazione di corsi esclusivamente online, con durata media minori rispetto a quelli in presenza. Per i dettagli sulle ore di formazione in ambito salute e sicurezza si rimanda al paragrafo "Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro".

SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Il Gruppo Acea è impegnato nella diffusione capillare della **cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**, sia mediante il coinvolgimento diretto dei dipendenti, sia lungo la catena di fornitura. 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), in cui sono individuati gli specifici rischi per mansione e area e le modalità di gestione degli incidenti, quasi incidenti e infortuni³⁷. Acea Ato 5, al fine di tenere aggiornato il DVR alle evoluzioni normative e alle dinamiche aziendali, rivede annualmente il proprio **Documento di Valutazione dei Rischi** anche in previsione delle verifiche annuali del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza, da parte dell'Ente di certificazione esterno. Acea Ato 5 ha implementato un **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro** che contempla procedure e istruzioni – periodicamente soggette ad audit e a verifiche sulla rispondenza normativa – atte alla corretta mappatura e gestione dei processi.

Il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro è stato implementato nel 2013 secondo lo Standard Internazionale BS OHSAS 18001:2007 ed è stato aggiornato ai sensi della nuova norma **ISO 45001:2018** nel corso dell'anno 2018. Il Sistema di Gestione è annualmente oggetto di audit per la verifica della conformità allo schema di riferimento e interessa l'intero perimetro aziendale. La gestione della salute e sicurezza sul lavoro si basa dunque su un sistema organizzativo aziendale finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza cercando **di massimizzare i benefici e minimizzare i costi** attraverso la strutturazione della gestione delle situazioni. Gli impegni e gli obiettivi di miglioramento sul sistema sono approvati e periodicamente analizzati nel corso di incontri mirati dell'Alta Direzione. Aspetti di particolare rilevanza, quali la comunicazione e gestione degli infortuni, determinano azioni trasversali: monitoraggio dei dati, analisi e promozione di attività atte a ridurre o eliminare situazioni potenzialmente rischiose. Il sempre crescente livello di attenzione al rispetto delle norme e prassi di sicurezza ha consentito di raggiungere il risultato di **zero infortuni nel 2020**³⁸; d'altro canto l'Alta Direzione ha promosso l'implementazione di campagne di **sensibilizzazione** mirate alla promozione delle segnalazioni di mancati infortuni. Nella gestione delle

³⁶ La media è calcolata come la somma dei lavoratori in organico a cui vanno sottratti i distacchi da altre società (distaccati out), aggiunti i distaccati in altre società (distaccati in) e i lavoratori esterni.

³⁷ Si veda anche il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea*, pagine 151 ss.

³⁸ Gli infortuni registrabili sul lavoro nel 2019 sono stati 4, con un tasso di infortunio pari a 8,8, mentre nel 2018 sono stati pari a 7 con un tasso di infortunio pari a 16,3. Il tasso di infortuni registrabili è calcolato come (n. infortuni registrabili x 1.000.000)/n. ore lavorate, esclusi infortuni in itinere. 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.

comunicazioni e relazioni con la Capogruppo, Acea Ato 5 garantisce la trasmissione di informazioni significative sulla tematica salute e sicurezza attraverso **periodici report** anche in materia di verifiche sulla corretta attuazione delle misure di prevenzione della diffusione del virus Covid-19. Per quanto concerne i dati relativi agli infortuni dei lavoratori esterni, Acea Ato 5 SpA raccoglie i dati attraverso una capillare raccolta dati a cura dei responsabili degli appalti, i quali trasferiscono gli stessi al SPP che ne garantisce una corretta tracciabilità. Le informazioni inerenti agli infortuni del personale esterno sono trasmesse periodicamente alla Capogruppo.

Nell'ambito di questi processi, la **partecipazione dei dipendenti** è un fattore rilevante, in grado di influire sul benessere, migliorare le opportunità di auto-sviluppo e la soddisfazione per la propria attività lavorativa. In tale visione, l'Alta Direzione ha stabilito di **garantire la partecipazione e consultazione dei lavoratori** nello sviluppo, implementazione e valutazione del **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro**. Questo viene realizzato attraverso la

trasmissione di e-mail informative, caselle e-mail dedicate alle segnalazioni dei mancati infortuni, diffusione di informazioni significative e la possibilità di accedere all'Intranet aziendale ove consultare i principali documenti organizzativi in materia. In aggiunta, prevede incontri periodici per la condivisione dei risultati e dell'andamento societario anche in ambito di salute e sicurezza sul lavoro.

In tema di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti, Acea Ato 5 si è dotata di un **Servizio di Prevenzione e Protezione dei Rischi**, ai sensi del D. Lgs. 81/08, e ha implementato una procedura di sistema denominata "Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione delle misure di controllo" che descrive in maniera puntuale i processi utilizzati per **identificare i pericoli** connessi all'esecuzione delle attività lavorative, nonché **valutarne i rispettivi rischi** in coerenza con i luoghi di lavoro interessati. Di seguito viene rappresentata la metodologia impiegata da Acea Ato 5 per la **definizione dei pericoli e valutazione dei rischi e gestione degli incidenti** secondo cinque fasi.

FIGURA 59 – FASI PER LA DEFINIZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E GESTIONE DEGLI INCIDENTI



La Società garantisce la qualità dei processi atti alla valutazione dei rischi, nonché la loro adeguatezza normativa, anche attraverso la pianificazione ed esecuzione di audit e verifiche ispettive interne e di terza parte. Una volta raccolti i dati necessari per la gestione del processo, Acea Ato 5 utilizza i risultati per valutare e migliorare il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro.

I pericoli legati alle attività lavorative che presentano un rischio di infortunio sul lavoro sono stati individuati analizzando le singole lavorazioni e attività connesse alle stesse. Nello specifico, i pericoli individuati risultano connessi alle attrezzature e ai luoghi di lavoro interessati, quali: utilizzo e movimentazione di pozzetti, attrezzature idrauliche e meccaniche, lavorazioni in altezza, utilizzo dell'automezzo aziendale. Nel 2019 è occorso un infortunio con gravi conseguenze³⁹, in quanto ha comportato – seppur non in prima prognosi – l'assenza dal lavoro dello stesso per un periodo che ha interessato 347 giorni, ma a seguito di uno spostamento in itinere, quindi non riconducibile strettamente alle attività lavorative.

Nel corso del 2020, sulla scorta del forte coinvolgimento determinato dall'iniziativa "Leadership for Safety" lanciata dalla Capogruppo e che ha visto coinvolte tutte le maggiori società della Holding, Acea Ato 5 ha avviato il progetto "**SAFETY FIRST**" allo scopo di mantenere alto il livello di attenzione e di coinvolgere i lavoratori al rispetto delle norme di sicurezza, tramite verifiche in campo nonché, al contempo, di evidenziare eventuali aspetti di sicurezza da approfondire e migliorare. Al 31.12.2020 sono state eseguite **136 verifiche** di questo genere.

La Società ha inoltre implementato una procedura di sistema denominata "**Indagini sugli accadimenti pericolosi e gestione infortuni**", in cui sono descritte le **modalità di segnalazione dei pericoli e delle situazioni pericolose connesse al lavoro**. Ogni lavoratore può anche trasmettere una segnalazione direttamente al Servizio di Prevenzione e Protezione dei Rischi attraverso casella di posta dedicata. L'identificazione dei pericoli adottata mira a determinare in modo proattivo tutte le fonti, situazioni o azioni che si presentano nelle attività di un'organizzazione, aventi il potenziale di causare danni in termini di infortunio o malattia. In fase di identificazione dei pericoli, vengono effettuati sopralluoghi congiunti negli ambienti di lavoro da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), Medico Competente, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e Responsabili di Unità coinvolti. La valutazione riguarda tutti i rischi cui sono potenzialmente esposti i lavoratori ed è condotta dal Datore di Lavoro (DL) in collaborazione con il RSPP, il Medico Competente e il RLS.

A tal fine, Acea Ato 5 garantisce il coinvolgimento del personale attraverso un'**intensa attività formativa e informativa** in ambito di **segnalazione di pericoli** e garantisce la possibilità di sottrarsi da situazioni potenzialmente rischiose attraverso immediata comunicazione al responsabile diretto. I responsabili sono pienamente a conoscenza dell'importanza che rivestono i lavoratori nella puntuale analisi dei rischi che possono interessare le attività lavorative e al fine di garantire un maggior coinvolgimento di tutte le parti organizzative, Acea Ato 5 promuove attività di coaching tra responsabili e operatori.

Acea Ato 5 ha, inoltre, implementato la **procedura** dedicata alla descrizione dei **processi utilizzati per la valutazione e gestione degli incidenti connessi al lavoro**, ivi compresi i processi atti a identificare i pericoli e la valutazione dei rischi relativi agli incidenti. In tale procedura sono previste modalità operative atte alla determinazione di azioni correttive necessarie per la risoluzione delle criticità alla base dell'incidente e a proporre un'analisi per l'individuazione di possibili azioni preventive, ove possibile. Pertanto, la procedura prevede l'analisi dell'evento, sopralluoghi e indagini accurate sui luoghi e attività, e il coinvolgimento della catena gerarchica e di controllo per l'analisi delle modalità dell'accaduto. L'implementazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro si basa sul concetto di miglioramento continuo, per cui l'analisi delle segnalazioni pervenute da parte dei lavoratori risulta un tassello essenziale per garantirne l'efficacia.

La Società, in materia di **sorveglianza sanitaria**, in coerenza ai dettami normativi vigenti, ha messo in campo i dovuti adempimenti nei casi previsti da legge. In particolare, come previsto dalla procedura di Sistema di Gestione, ha implementato una **procedura** denominata "**Sorveglianza Sanitaria**" in cui sono riportate le modalità organizzative interne e le indicazioni circa il coinvolgimento dei lavoratori negli accertamenti sanitari atti a informare il Medico Competente di eventuali pericoli significativi per le attività lavorative e a proporre la minimizzazione degli stessi. Acea Ato 5 garantisce la qualità di questi servizi tramite interviste periodiche ai lavoratori e comunicazioni raccolte dagli RLS aziendali.

Nell'ambito della promozione del benessere aziendale per servizi medici non legati al lavoro, il Gruppo offre a beneficio dei propri dipendenti prestazioni sanitarie e check-up preventivi (endocrinologici, dermatologici, ecc.) e realizza campagne per sensibilizzare verso la prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psico-fisico.

Infine, Acea Ato 5 provvede alla **formazione** dei lavoratori e delle figure preposte **in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, in ottemperanza alla normativa. In particolare, sono stati erogati corsi sulle attività di pianificazione, controllo e apposizione della segnaletica stradale per le attività lavorative svolte in presenza di traffico veicolare, sulla gestione dei lavori in ambienti confinati, a sospetto inquinamento e a rischio esposizione a vibrazioni e rumore, nonché corsi di sicurezza per preposti, corsi di formazione base sicurezza e sicurezza rischio alto. In aggiunta, sono stati inclusi nel piano formativo anche corsi di formazione per l'addestramento al corretto svolgimento delle mansioni. Per quanto riguarda la **formazione in materia di Covid-19**, si tratta di un dato stimato di **circa 200 ore**. La formazione è stata erogata attraverso la trasmissione di informative specifiche a tutto il personale, sensibilizzando i responsabili di unità al puntuale rispetto delle disposizioni organizzative in materia di contenimento del virus ed attraverso l'invio di linee guida operative. Nel complesso, sono state quindi erogate **2.758 ore in ambito Salute e Sicurezza**, che hanno interessato sia il personale dipendente, sia il personale esterno (i somministrati, i distaccati e gli stagisti).

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

In relazione alla pandemia da Covid-19 esplosa nel 2020, il Gruppo ha raggiunto accordi sull'organizzazione del lavoro e lo smart working, sugli incentivi premianti per il personale operativo durante l'emergenza e sulle misure per il contenimento e il contrasto della diffusione del virus, tra cui il **Protocollo condiviso di regolamentazione** delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro.

Tra le misure adottate per contenere la diffusione del Covid-19, Acea ha definito **Circolari, Linee Guida interne, Protocolli sanitari** e, per la gestione dei casi, revisionato il Documento di Valutazione dei Rischi e i piani di emergenza, organizzato campagne di screening, intensificato i turni di pulizia, igienizzazione e sterilizzazione dei luoghi di lavoro e installato termoscanter per la misurazione della temperatura.

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 preventive⁴⁰.

Acea Ato 5 ha costituito e formalizzato un **Comitato direttivo sulla sicurezza per la gestione dell'emergenza dovuta al Covid-19**. Il Comitato per la gestione di misure di prevenzione dal virus Covid-19, quale Organo straordinario di Acea Ato 5, ha lo scopo di monitorare con la massima attenzione la situazione epidemiologica e vigilare sull'evoluzione del quadro emergenziale, valutando le più opportune azioni da indicare e supervisionare nell'interesse esclusivo della salute, sicurezza e prevenzione di tutti i dipendenti.

In particolare, di seguito sono sintetizzati gli **obiettivi** che il Comitato si pone.

³⁹ Secondo le Linee Guida GRI Standards un infortunio con gravi conseguenze è un infortunio che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

⁴⁰ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pag. 152.

Vigilare costantemente sul fenomeno di diffusione e propagazione dell'epidemia e dell'incremento dei casi di contagio recependo le eventuali esigenze e peculiarità provenienti dalle strutture organizzative maggiormente a rischio

Proporre misure di prevenzione e precauzione necessarie per la protezione della salute, della sicurezza e della tranquillità dei lavoratori

Proporre, attraverso comunicazioni interne, l'emanazione di indicazioni di comportamento utili alla popolazione aziendale per la corretta ed efficace gestione emergenziale durante l'evoluzione del contesto epidemiologico

Supervisionare la corretta attuazione delle misure adottate e l'efficacia delle indicazioni diffuse, individuando eventuali criticità emerse e valutando l'implementazione di azioni correttive e di miglioramento

Ai fini della gestione dell'emergenza sanitaria, Acea Ato 5 ha attuato procedure e linee guida specifiche per garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e ha provveduto ad aggiornare il documento di valutazione dei rischi (DVR) in conformità a quanto previsto nei provvedimenti per il contrasto alla diffusione del virus. Nella fattispecie, è stato adottato lo **smart working** al fine di tutelare tutti gli impiegati videoterministi, sono stati chiusi gli sportelli commerciali ed è stata garantita la consegna dei necessari DPI di protezione e prevenzione a tutti i lavoratori, disponibili anche al di fuori dell'orario lavorativo attraverso distributori automatici

dislocati sulle sedi operative principali e prelevabili attraverso l'utilizzo di specifico badge. Inoltre, sono stati installati i necessari dispenser di gel igienizzante per le mani, nonché totem per la misurazione della temperatura corporea. Infine, vengono monitorati gli ingressi presso le sedi principali attraverso la puntuale autorizzazione all'accesso da parte dell'RSPP aziendale. A integrazione di quanto descritto, la Società ha provveduto anche a realizzare una **campagna di sensibilizzazione** verso tutto il personale dipendente, attraverso la diffusione di opportuni comunicati, in relazione all'evolvere della situazione pandemica.

SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA⁴¹

I principi di riferimento cui si ispirano le relazioni tra il Gruppo Acea e i suoi fornitori sono delineati nel **Codice Etico: prevedono il rispetto di regole e procedure definite, inclusi processi di due diligence** circa i rischi di corruzione, si ispirano a principi di trasparenza e tutela della concorrenza, di buona fede, lealtà e correttezza professionale, e sono improntati alla 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, la salvaguardia dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico.

Nelle procedure di affidamento di beni, servizi e lavori, si richiede venga rilasciata dai fornitori una **dichiarazione di accettazione e impegno al rispetto delle prescrizioni del Codice Etico**, per cui in caso di violazione accertata dei principi in esso contenuti è contemplata l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione.

Inoltre, in Acea sono attivi sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento. I requisiti richiesti ai fornitori per iscriversi ai Sistemi di qualifica sono "standard" – come i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa – e "specifici", ossia riferiti ai gruppi merceologici oggetto dei singoli Elenchi Fornitori, come il possesso di certificazioni o l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

Gli **approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** relativi ad Acea Ato 5 sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione Acquisti e Logistica della Capogruppo, che definisce politiche e indirizzi. Per svolgere al meglio l'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**.

In Acea Ato 5, l'**Unità Logistica** gestisce i flussi d'acquisto nel rispetto delle procedure dettate dalla Capogruppo. In particolare, supporta le unità nella definizione dei fabbisogni – inviando mensilmente un report sul monitoraggio dei contratti in essere – e comunica alla Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA i fabbisogni di beni standard (comuni alle Società del Gruppo), per permettere centralmente l'espletamento di gare comuni al fine di ottenere Contratti Quadro di Gruppo.

A tal proposito, annualmente viene definito un **Piano di Commitenza** approvato in CdA con l'elenco delle gare e affidamenti diretti che verranno presentati alla Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA per conseguire il contratto.

La modalità principale di acquisto è la gara di appalto per beni, servizi e lavori. Per i servizi di ingegneria, invece, Acea Ato 5 attinge all'**Albo fornitori**, che individua il professionista con il principio della rotazione. Le gare possono essere aperte a tutti i fornitori o a invito se il gruppo merceologico ha un albo fornitori.

Nelle gare aggiudicate con l'offerta economicamente più vantaggiosa, in cui oltre alla componente economica anche le caratteristiche qualitative giocano un ruolo fondamentale, Acea Ato 5 inserisce **punteggi tecnici che premiano la logica "green"**; di seguito vengono citati i più ricorrenti che concorrono nella definizione del target approvato nel Piano di Sostenibilità 2020-2024:

- impegno a utilizzare esclusivamente automezzi con alimentazione a trazione completamente elettrica;

- impegno a utilizzare esclusivamente automezzi con alimentazione ibrida, GPL e metano;
- impegno a utilizzare esclusivamente automezzi in Classe Ambientale Euro 6;
- certificazione di conformità alla Norma UNI EN ISO 14001:2015 del sistema di gestione ambientale rilasciata da organismo di certificazione accreditato.

Oltre a quelle ambientali, sono spesso richieste anche altre certificazioni:

- certificazione di conformità alla Norma UNI ISO 45001:2018 o alla BS OHSAS 18001:2007 del sistema di gestione Salute e Sicurezza rilasciata da organismo di certificazione accreditato;
- certificazione di conformità alla Norma ISO 37001 per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione, istituendo una cultura di integrità, trasparenza e conformità.

L'inserimento dei criteri green nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa ha permesso alla Società, nel 2020, di attribuire un **punteggio medio di 28 punti a criteri di sostenibilità – superando già l'obiettivo al 2024 di un valore medio di 20 punti**.

Acea Ato 5 utilizza inoltre Contratti Quadro Comuni per l'acquisto di carta, arredi per ufficio, indumenti da lavoro, pc e cartucce per stampanti aggiudicati anche con l'introduzione dei **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare⁴², volti a individuare la soluzione migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita del prodotto, tenuto conto della disponibilità di mercato. Acea inserisce i riferimenti normativi ai CAM nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premialità.

In aggiunta, l'Unità Logistica presidia anche la gestione del **magazzino** di Acea Ato 5, composto principalmente da contatori idrici, elettropompe, materiale idraulico ed elettrico vario. I magazzini si trovano nelle località di Frosinone, Castrocielo e Posta Fibreno.

Per i contatori dismessi è in essere un contratto, ottenuto a seguito di gara, nell'ambito del quale il materiale viene smaltito dietro corrispettivo. La ditta, nel rispetto dei documenti contrattuali e delle norme in essere, è tenuta a fornire tutta la documentazione per il regolare smaltimento.

Per monitorare il valore della giacenza, l'indice di rotazione, i materiali più utilizzati, quelli con più valore e le attività del magazzino, mensilmente viene redatto il report "Analisi delle giacenze di Magazzino".

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

Nel 2020 sono stati gestiti **166 ordini di acquisto per un ammontare complessivo di 54,3 milioni di euro**. Di questi, quasi il **60%**

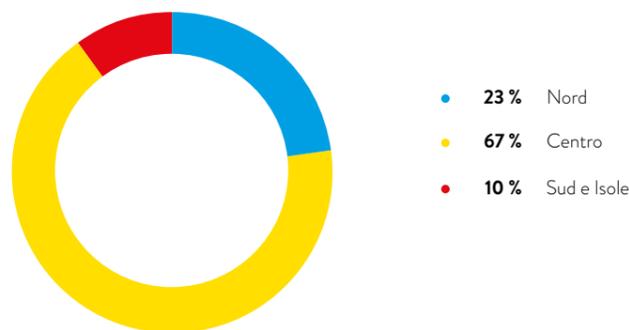
⁴¹ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, pagg. 131 ss.

⁴² 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».

(32,3 milioni di euro) afferisce a **fornitori locali, con sede legale nella Regione Lazio**, configurando dunque un importante apporto all'indotto locale. Negli ultimi due anni, la quota di forniture locali è cresciuta notevolmente. Inoltre, la distribuzione geografica della

spesa nel 2020 evidenzia una concentrazione dei fornitori provenienti dal centro Italia pari a circa il 67% (43% nel 2018 e 70% nel 2019) del totale, a seguire il Nord Italia⁴³ con circa il 23% e infine il Sud Italia con le Isole con una percentuale di spesa pari al 10%.

FIGURA 61 - DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI NEL 2020



IMPEGNI E PROGETTI FUTURI

Dal mese di dicembre 2020 l'Unità Logistica, nell'ambito del magazzino, presidia anche la **gestione dei DPI e gli indumenti di lavoro**, codificando i materiali. Periodicamente vengono fornite all'Unità QUASE & Compliance informazioni quantitative dei suddetti materiali per agevolare il processo di approvvigionamento, ma soprattutto per cercare di limitare al massimo le scorte per conseguire una riduzione dei costi e l'impatto ambientale. Come esplicitato precedentemente, la categoria merceologia degli indumenti di lavoro è oggetto di gare comuni di appalto interessate dai CAM. Nell'ambito della gestione del magazzino, l'Unità Logistica sta svolgendo un'analisi dello **storico dei consumi dei magazzini** viaggianti dei dispacciati per definire un nuovo kit auto attualmente

costituito da 56 articoli, nello specifico, si aumenterà la quantità dei prodotti più utilizzati per garantire una scorta di sicurezza che rappresenterà il fabbisogno di un intero trimestre. La modifica della tipologia e quantità dei materiali ha l'obiettivo di ridurre al massimo i rientri a magazzino per reintegro delle scorte, tale ottimizzazione porterà una riduzione dei km percorsi dai dispacciati, limitando l'impatto ambientale a vantaggio della sicurezza. Si sta inoltre valutando di dotare il carrello elevatore di Frosinone di accumulatori a gel con un minore impatto ambientale. Infine, in vista del rinnovo parziale del parco auto, è stata avviata una gara per il noleggio lungo termine (36 mesi/60.000 km) di n. 3 Renault Zoe elettriche.

LA GESTIONE DEI FORNITORI DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19

A fronte della diffusione del Covid-19, Acea Ato 5, così come tutte le società del Gruppo, ha 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 in conformità a quanto previsto nei provvedimenti normativi; sono state inoltre svolte attività di vigilanza sulla corretta ed efficace adozione delle misure stabilite, tramite controlli periodici. Per maggiori dettagli si veda il paragrafo *Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro*. È stato costituito un **Comitato di Prevenzione Coronavirus** da

parte della Capogruppo Acea Spa per la gestione centralizzata delle misure per la mitigazione del rischio e delle disposizioni interne per il coordinamento con le società del Gruppo, nonché l'informazione e il coordinamento con le imprese appaltatrici. Nel corso del 2020, Acea Ato 5 ha svolto **controlli presso le ditte appaltatrici** finalizzati a verificare il rispetto delle misure di prevenzione e protezione dalla diffusione del virus dettate dalla Capogruppo. In tali occasioni, la Società ha, altresì, provveduto a sensibilizzare i dipendenti delle ditte appaltatrici in tema salute e sicurezza sul lavoro. Nell'ultimo bimestre del 2020 sono state eseguite **9 verifiche**.

⁴³ 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.





NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il primo Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 5 SpA (di seguito indicata come “Acea Ato 5”, “Società” o “Organizzazione”) Società controllata del Gruppo Acea (di seguito indicato anche come “Gruppo”, “Acea”, “Capogruppo”) che gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII) nell’Ambito Territoriale Ottimale n. 5 (ATO n. 5) Lazio – Meridionale Frosinone.

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento di rendicontazione volontario adottato al fine di far comprendere la realtà aziendale ai diversi stakeholder con cui la Società interagisce, attraverso la condivisione di obiettivi e risultati raggiunti. In particolare, al suo interno vengono rendicontate le tematiche ritenute rilevanti, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto sociale e ambientale dalla stessa prodotta⁴⁴. Il processo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità si inserisce all’interno di un percorso orientato alla sostenibilità che Acea Ato 5 percorre da sempre nella gestione delle sue attività, finalizzato all’integrazione della sostenibilità nella strategia e nei processi aziendali. Rappresenta un percorso di gestione consapevole dei propri impatti nei confronti degli stakeholder, con l’obiettivo di presentare le performance realizzate, offrendo uno sguardo prospettico su iniziative, progetti messi in atto e sugli impegni intrapresi nel medio-lungo periodo. Il documento è stato redatto in conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” pubblicati nel 2016 dal GRI (Global Reporting Initiative) secondo l’opzione Core. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) e 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. In appendice al documento è presente la tabella dei contenuti GRI, con il dettaglio delle informazioni rendicontate in conformità alle linee guida GRI e la tabella di correlazione con i temi materiali.

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati selezionati sulla base dei quattro principi di rendicontazione emanati dal GRI Standards: Inclusività degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità e Completezza, al fine di riflettere le esigenze informative dei portatori di interesse. In particolare, secondo quanto definito dal principio di Materialità, le tematiche illustrate nel documento riflettono, da un lato, la rilevanza attribuita dagli stakeholder e, dall’altro, gli impatti economici, ambientali, sociali significativi della Società. Le attività sono state coordinate dalla funzione Servizi per l’Ambiente e supervisionate dai componenti della struttura di progetto del Bilancio di Sostenibilità di cui al comunicato prot. n. 145/21 del 4 gennaio 2021. La matrice di materialità, in cui sono rappresentate le tematiche materiali, è stata approvata dall’Amministratore Delegato di Acea Ato 5 e dalla struttura di progetto del Bilancio di Sostenibilità.

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

Nell’ottica di rappresentare a tutti gli stakeholder un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente, delle attività e dei risultati raggiunti, sono stati presi in considerazione ulteriori principi definiti dal GRI, relativamente alla qualità del report. Tali principi afferiscono all’accuratezza delle informazioni, all’imparzialità delle performance, alla chiarezza e accessibilità dei dati e alla comparabilità degli stessi, facendo leva sull’importanza di confrontare le performance nel tempo. I dati e le informazioni presenti nel documento si riferiscono alle attività realizzate nell’anno di rendicontazione 2020 (1° gennaio-31 dicembre) e, laddove applicabile, sono stati riportati risultati con profondità triennale 2018-2020, per garantire la comparabilità delle performance nel tempo. Inoltre, per completezza delle informazioni fornite, sono stati chiaramente indicati all’interno del documento i dati 2020 per i quali non è possibile, alla data di pubblicazione del presente documento, fornire un valore consolidato. Tali dati verranno aggiornati nella prossima rendicontazione. Infine, per una corretta rappresentazione dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono state opportunamente indicate nel testo. Si segnala, inoltre, che il perimetro del Bilancio di sostenibilità, dei dati e delle informazioni in esso presenti fanno riferimento alla società Acea Ato 5 SpA, nella sua interezza, e che nel 2020 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

Si segnala infine che per approfondimenti si può far riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 del Gruppo Acea, al quale ci si è riferiti nella stesura del presente Documento.

Il presente Bilancio di Sostenibilità verrà pubblicato con frequenza annuale, ed è stato approvato il 23/06/2021 dal Consiglio di Amministrazione della Società.

Il documento viene diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale – www.gruppo.acea.it – e nella Intranet aziendale. Per qualsiasi informazione relativa al Bilancio di sostenibilità è possibile rivolgersi ai seguenti contatti: tiziana.cubello@aceaat5.it

Responsabile Unità servizi per l’Ambiente

Dott.ssa **Tiziana Cubello**

Tiziana Cubello

APPENDICE

PERIMETRO E IMPATTO DELLE TEMATICHE MATERIALI

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

⁴⁴ Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

| Standard GRI | Descrizione dell'indicatore | Capitolo/Paragrafo | Note |
|--|---|--|---|
| STANDARD UNIVERSALI | | | |
| GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016 | | | |
| GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016 | | | |
| PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE | | | |
| 102-1 | Nome dell'organizzazione | <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> | Acea Ato 5 SpA |
| 102-2 | Attività, marchi, prodotti e servizi | <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> | |
| 102-3 | Luogo della sede principale | | Sede legale in Viale Roma snc Frosinone (FR) |
| 102-4 | Luogo delle attività | <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> | |
| 102-5 | Proprietà e forma giuridica | <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> | La Società Acea Ato 5 SpA è sottoposta al controllo della Società Acea SpA, che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis c.c. |
| 102-6 | Mercati serviti | <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> | |
| 102-7 | Dimensione dell'organizzazione | - <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> - <i>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale</i> | I ricavi netti ammontano a euro € 81.253 da SII |
| 102-8 | Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori | <i>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale</i> | |
| 102-9 | Catena di fornitura | <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> | |
| 102-10 | Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-11 | Principio di precauzione | - <i>Mission e Vision</i> - <i>Governance e gestione dei rischi</i> | |
| 102-12 | Iniziativa esterne | - <i>Mission e Vision</i> - <i>L'impegno per la sostenibilità</i> - <i>Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro</i> - <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> | |
| 102-13 | Adesione ad associazioni | <i>Le associazioni di settore</i> | |
| STRATEGIA | | | |
| 102-14 | Dichiarazione di un alto dirigente | <i>Lettera agli stakeholder</i> | |
| ETICA E INTEGRITÀ | | | |
| 102-16 | Valori, principi, standard e norme di comportamento | - <i>Mission e Vision</i> - <i>Governance e gestione dei rischi</i> - <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> | |

| GOVERNANCE | | | |
|---|---|---|---|
| 102-18 | Struttura della governance | - <i>Governance e gestione dei rischi</i> - <i>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</i> - <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura (relativamente alla presenza di Comitati)</i> | |
| COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER | | | |
| 102-40 | Elenco dei gruppi di stakeholder | <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> | |
| 102-41 | Accordi di contrattazione collettiva | <i>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale</i> | Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva. |
| 102-42 | Identificazione e selezione degli stakeholder | <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> | |
| 102-43 | Modalità di coinvolgimento degli stakeholder | <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> | |
| 102-44 | Temi e criticità chiave sollevati | <i>L'analisi di materialità</i> | |
| PRATICHE DI RENDICONTAZIONE | | | |
| 102-45 | Soggetti inclusi nel bilancio consolidato | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-46 | Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi | - <i>Nota metodologica</i> - <i>L'analisi di materialità</i> | |
| 102-47 | Elenco dei temi materiali | <i>L'analisi di materialità</i> | |
| 102-48 | Revisione delle informazioni | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-49 | Modifiche nella rendicontazione | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-50 | Periodo di rendicontazione | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-51 | Data del report più recente | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-52 | Periodicità di rendicontazione | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-53 | Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-54 | Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard | <i>Nota metodologica</i> | |
| 102-55 | Indice dei contenuti GRI | <i>Indice dei contenuti GRI</i> | |
| 102-56 | Assurance esterna | <i>Non applicabile</i> | |

TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES

GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA

TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

| | | | |
|---|-------|---|--|
| | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | <i>Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i> |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - <i>L'impegno per la sostenibilità</i> - <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> - <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> - <i>Nota metodologica</i> |
| GRI-204: Pratiche di approvvigionamento 2016 | 204-1 | Porzione della spesa concentrata su fornitori locali | <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i> |

GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE

TEMA: ENERGIA

| | | | |
|---|-------|---|--|
| | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | <i>Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali</i> |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - <i>L'impegno per la sostenibilità</i> - <i>I consumi di energia interni</i> - <i>Iniziative di efficientamento</i> |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - <i>Il dialogo con gli stakeholder</i> - <i>I consumi di energia interni</i> - <i>Iniziative di efficientamento</i> - <i>Nota metodologica</i> |
| GRI-302: Energia 2016 | 302-1 | Energia consumata all'interno dell'organizzazione | <i>I consumi di energia interni</i> |
| | 302-3 | Intensità energetica | <i>I consumi di energia interni</i> |
| | 302-4 | Riduzione del consumo di energia | <i>Iniziative di efficientamento</i> |

| TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI | | | |
|---------------------------------------|-------|--|---|
| GRI 303: Modalità di gestione 2018 | 303-1 | Interazione con l'acqua come risorsa condivisa | - L'autorità di regolazione nazionale - L'impegno per la sostenibilità - Capitolo: Gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica - La qualità erogata: qualità delle acque potabili - Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 303-2 | Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua | Il servizio di fognatura e depurazione |
| | 303-3 | Prelievo idrico | Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite |
| GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018 | 303-4 | Scarico d'acqua | Il servizio di fognatura e depurazione |
| | 303-5 | Consumo d'acqua | Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite |

| TEMA: BIODIVERSITÀ | | | |
|------------------------------------|-------|---|--|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite |

| TEMA: EMISSIONI | | | |
|------------------------------------|-------|---|---|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - Iniziative di efficientamento - Le emissioni di CO ₂ |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - Iniziative di efficientamento - Le emissioni di CO ₂ - Nota metodologica |

| | | | |
|-------------------------|-------|--|---------------------------------|
| GRI 305: Emissioni 2016 | 305-1 | Emissioni dirette di gas serra (Scope 1) | Le emissioni di CO ₂ |
| | 305-2 | Emissioni indirette di gas serra (Scope 2) | Le emissioni di CO ₂ |

| TEMA: SCARICHI E RIFIUTI | | | |
|------------------------------------|-------|---|---|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici - Nota metodologica |

| | | | |
|----------------------------------|-------|--|--|
| GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016 | 306-2 | Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento | La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici |
|----------------------------------|-------|--|--|

GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE

| TEMA: OCCUPAZIONE | | | |
|------------------------------------|-------|---|--|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale - Nota metodologica |

| | | | |
|---------------------------|-------|---|---|
| GRI 401: Occupazione 2016 | 401-1 | Assunzioni, cessazioni e turnover del personale | Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale |
|---------------------------|-------|---|---|

| TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO | | | | |
|-------------------------------------|-------|---|--|--|
| GRI 403: Modalità di gestione 2018 | 403-1 | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | - L'impegno per la sostenibilità - Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | |
| | 403-2 | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | - Governance e gestione dei rischi - Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | |
| | 403-3 | Servizi di medicina del lavoro | Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | |
| | 403-4 | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro | - Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro - Sostenibilità lungo la catena di fornitura | |
| | 403-5 | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | |
| | 403-6 | Promozione della salute dei lavoratori | Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | |
| | 403-7 | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | |
| | 403-9 | Infortuni sul lavoro | Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro | Il dato sugli infortuni dei lavoratori esterni non è disponibile per quest'anno. Un progetto di Gruppo, avviato nel 2020, ha consentito di analizzare un campione rappresentativo dei fornitori (si veda il Bilancio di Sostenibilità/ DNF 2020 del Gruppo Acea, p. 142); dal 2021 si disporrà di dati più completi. |

| TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE | | | |
|------------------------------------|-------|---|--|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - Formazione e sviluppo del personale |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - Formazione e sviluppo del personale - Nota metodologica |

| TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ | | | |
|------------------------------------|-------|---|--|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - Governance e gestione dei rischi - L'impegno per la sostenibilità - Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Governance e gestione dei rischi - Il dialogo con gli stakeholder - Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale - Nota metodologica |

| | | | | |
|--|-------|--|---|---|
| GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016 | 405-1 | Diversità degli organi di governo e dei dipendenti | - Governance e gestione dei rischi - Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale | Per quanto riguarda la composizione degli organi di governo, considerando come tali il CdA e il Collegio Sindacale, si segnala che il 27% sono donne e il 73% sono uomini; il 18% ha un'età compresa nella fascia > 30 e ≤ 50 anni, mentre l'82% ha più di 50 anni. |
|--|-------|--|---|---|

| TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI | | | |
|--|-------|--|---|
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - La qualità erogata: qualità delle acque potabili |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - La qualità erogata: qualità delle acque potabili - Nota metodologica |
| GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016 | 416-1 | Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi | La qualità erogata: qualità delle acque potabili |
| TEMA: SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE | | | |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - Gli investimenti sul territorio - Ricerca, innovazione e digitalizzazione - Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - Gli investimenti sul territorio - Ricerca, innovazione e digitalizzazione - Utilizzo efficiente dell'acqua: prelievi, livello dei consumi e contenimento delle perdite - Nota metodologica |
| TEMA: INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY | | | |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - Ricerca, innovazione e digitalizzazione - Evoluzione delle modalità di contatto |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - Il dialogo con gli stakeholder - Ricerca, innovazione e digitalizzazione - Evoluzione delle modalità di contatto - Nota metodologica |
| TEMA: APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO | | | |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro | Appendice – Perimetro e impatto delle tematiche materiali |
| | 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | - L'impegno per la sostenibilità - Il dialogo con gli stakeholder - Capitolo: rapporti con il territorio |
| | 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | - L'impegno per la sostenibilità - Il dialogo con gli stakeholder - Capitolo: rapporti con il territorio - Nota metodologica |

2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACEA ATO 5 SpA

Acea Ato 5 SpA

Sede legale
Viale Roma, snc – 03100 Frosinone

Capitale sociale

Euro 10.330.000,00

Codice fiscale, Partita Iva e Registro delle Imprese di Frosinone

02267050603

REA di Frosinone 140926

Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis
Acea SpA – CF 05394801004

A cura di

Servizi per l'Ambiente, Acea Ato 5 SpA

Team di redazione

Tiziana Cubello, Martina Di Maola

Coordinamento **Tiziana Cubello**

tiziana.cubello@aceaat5.it

Supporto: Ref Ricerche Srl

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**

Gadget

THE GOOD IDEA Srl

Per Acea SpA – **Alessia Antonias**



Acea Ato 5 SpA

Viale Roma, snc
03100 Frosinone

GRUPPO.ACEA.IT

