



BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 5



2022



BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 5



2022

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	7
ACEA ATO 5 IN NUMERI	8
NOTA METODOLOGICA	10

APPENDICE	126
CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E STANDARD GRI	126
INDICE DEI CONTENUTI GRI	127
INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE	138
INDICE DEI GRAFICI E DELLE FIGURE	139

1

IDENTITÀ E VALORI

ACEA ATO 5 AL SERVIZIO DEL TERRITORIO	14
IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	18
GOVERNANCE AZIENDALE	20
La struttura aziendale	20
Il consiglio di amministrazione	22
Il collegio sindacale	23
Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi	23
Il modello di organizzazione, gestione e controllo	28
L'organismo di vigilanza	28
Il codice etico	29
Il modello di governance privacy	30
La compliance antitrust	31
I DATI ECONOMICI DI ACEA ATO 5	32
I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE	33

2

ACEA ATO 5 E LA SOSTENIBILITÀ

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ	36
LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE	41
GLI STAKEHOLDER DI ACEA ATO 5	42
L'ANALISI DI MATERIALITÀ	44

3

LA GESTIONE SOSTENIBILE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO	52		
Il volume d'acqua immesso in rete	54	Il call center guasti	88
Il volume d'acqua consegnato ma non fatturato	55	Gli sportelli	89
Gli autoconsumi	56	Evoluzione digitale: i nuovi canali di contatto	90
Prelievo da aree a stress idrico	57	La qualità percepita: soddisfazione degli utenti	91
Attività di efficientamento	58	La qualità tecnica	93
		La qualità contrattuale	95
		I reclami	98
LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA	61	Il contenzioso con i clienti	98
Le acque depurate	62	L'attenzione alle fasce deboli	100
Destinazione delle acque depurate	64	La tariffa	101
Riutilizzo delle acque depurate	65	La fatturazione	101
LA QUALITÀ DELLE ACQUE	66	I RAPPORTI CON IL TERRITORIO	102
La qualità delle acque destinate al consumo umano	66	Gli investimenti sul territorio	103
La qualità delle acque depurate	67	Acquedotto	105
		Fognatura e depurazione	106
L'ATTENZIONE ALLA TUTELA DELL'AMBIENTE	69	Innovazione e digitalizzazione al servizio del territorio	106
La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	70		
Acea Ato 5 e i cambiamenti climatici	73	IL PERSONALE DI ACEA ATO 5	108
La Tassonomia Europea	74	Le risorse umane	109
I prodotti chimici	75	Il turnover	111
I rifiuti	76	Il welfare aziendale	112
		Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale	114
L'ENERGIA	78	Il congedo parentale	116
I consumi energetici	78	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	117
Indici di intensità energetica	80	La sorveglianza sanitaria	119
Il parco mezzi aziendale	80	Formazione e sviluppo delle personale	121
Le iniziative di efficientamento	81	Rapporti e collaborazioni con scuola e università	122
Le emissioni di CO ₂	83		
Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra	85	LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	123
		Salute e sicurezza lungo la catena di fornitura	125
I CLIENTI DI ACEA ATO 5	85		
I canali di contatto	87		
Il call center commerciale	87		

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

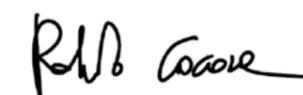
Acea Ato 5 giunge alla pubblicazione del suo terzo Bilancio di Sostenibilità, documento con il quale abbiamo voluto mettere in evidenza le azioni, i progetti e i risultati raggiunti, fornendovi una fotografia di quello che rappresenta per noi la gestione del Servizio Idrico Integrato e la sua capacità di creare valore in un territorio significativo ed importante quale è quello degli 86 Comuni che gestiamo. Il 2022 è stato un anno caratterizzato da un contesto ancora difficile. Nonostante il progressivo ritorno alla “normalità”, a seguito degli anni caratterizzati dalle difficoltà provocate dalla pandemia da Covid-19, il conflitto russo – ucraino ha comportato significative conseguenze di natura economica e sociale, oltre che umanitarie. Inoltre, il cambiamento climatico sta causando variazioni significative nel ciclo globale dell'acqua, alterando i consueti ritmi di rigenerazione della risorsa naturale che consentono poi di garantire l'approvvigionamento idrico nei momenti di maggior necessità. Ad uno scenario così particolare, abbiamo reagito lavorando con ancora più attenzione e impegno, per cercare di fornire risposte ai bisogni del territorio in cui operiamo nel rispetto del contesto naturale che ci accoglie. Il nostro impegno verso i clienti, che rappresentano uno dei nostri valori più importanti, ha permesso un miglioramento della qualità del servizio commerciale, registrando un livello di servizio pari all'89%, con un incremento del 3,8% rispetto al risultato del 2021 (85,3%), al di sopra degli standard di qualità contrattuale previsti dalla Delibera ARERA 655/2015 (≥80%). Inoltre, nel corso dell'anno abbiamo fornito sostegno tramite il bonus idrico a 23.161 clienti, generando un risparmio economico complessivo per i fruitori pari a circa 4,22 milioni di euro. I contatti tenuti con i vari Stakeholder, per la definizione della matrice di materialità predisposta a livello di Gruppo Acea, testimoniano l'impegno della Società verso l'ascolto e il dialogo continuo, al fine di orientare le proprie scelte strategiche e gestionali, con l'obiettivo di rispondere sempre più alle richieste dei clienti, delle comunità territoriali e di tutti gli Stakeholder. Nel 2022 abbiamo realizzato investimenti per 31,8 milioni di euro, raggiungendo importanti obiettivi sia nell'ambito dell'approvvigionamento idrico potabile sia in quello depurativo con una particolare attenzione al contenimento delle dispersioni idriche. Abbiamo proseguito le attività di distrettualizzazione della rete di distribuzione, ottenendo vantaggi sia in termini di resilienza delle infrastrutture, sia in termini di riduzione delle perdite idriche con una riduzione dei volumi dispersi, in termini percentuali, pari al 9% rispetto al 2021 (- 24% rispetto al valore registrato nel 2019). Abbiamo altresì posto particolare attenzione anche all'efficientamento energetico, realizzando interventi che hanno permesso di migliorare le nostre performance, ottenendo una riduzione percentuale dei consumi energetici in linea con quanto stabilito nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea. Abbiamo continuato a investire nell'innovazione digitale, oltre che per i nostri dipendenti, anche per i clienti, favorendo l'adozione di sistemi e soluzioni sempre più efficaci attraverso i canali digitali e aumentando l'offerta di nuovi servizi digitali. Tra questi, di particolare rilevanza è la bolletta web, che ha portato nel 2022 un incremento del 13% di utenti con servizio attivo, permettendo in tal modo un risparmio di 6,5 tonnellate annue di carta. Tutto quanto realizzato, cercando di rispondere alle esigenze del territorio che gestiamo, non sarebbe stato possibile senza l'impegno dei nostri dipendenti, che quotidianamente svolgono il loro lavoro nel rispetto dei protocolli di salute, sicurezza e attenzione all'ambiente e del codice etico aziendale.

Abbiamo integrato i principi di sostenibilità nel nostro modo di lavorare come testimoniato, ad esempio, dalle attività di formazione messe in campo per i nostri dipendenti, dalle varie attività promosse nel Piano Welfare del Gruppo Acea e dall'attenzione al benessere organizzativo. È sempre crescente l'impegno per il raggiungimento degli obiettivi a tutela del territorio e siamo convinti che il percorso intrapreso ci permetterà di raggiungere in futuro risultati sempre più performanti.

A tutti i nostri Stakeholder porgiamo l'invito alla lettura del presente documento, affinché possano valutare i risultati della nostra gestione e aiutarci a migliorare ancora.

Il Presidente di Acea Ato 5 SpA

Roberto Coccozza



ACEA ATO 5 IN NUMERI

202.209 UTENZE

86 COMUNI SERVITI

FONTI



80 Fonti,
di cui **75** attive

34 Sorgenti

41 pozzi/campi pozzi

RETE IDRICA



6.181 km

1.233 km
rete di acquedotto

4.948 km
rete di distribuzione

RETE FOGNARIA



1.800 km

125 Impianti
di depurazione

99 Scolmatori
di rete

233 Impianti
di sollevamento fognario

DIPENDENTI



280

221
uomini

59
donne

RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI



kWh risparmiati per efficientamento
sui consumi del 2019 pari al **2,2%**
(811.670 kWh nel 2022)

RIDUZIONE PERDITE IDRICHE



Riduzione del **24%** dei volumi persi di risorsa idrica
rispetto al valore dell'anno 2019

ADESIONI BOLLETTA WEB



53.869
utenti con il servizio attivo

INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



31,8 milioni di euro investiti
per gli investimenti sul territorio

AUTO ELETTRICHE



3 auto elettriche a servizio
del personale amministrativo

CARTA RISPARMIATA



6,5 tonnellate

NOTA METODOLOGICA

Acea Ato 5 SpA (di seguito indicata come “Acea Ato 5” o “Società”), società controllata del Gruppo Acea (di seguito indicato anche come “Gruppo”, “Acea”, “Capogruppo”, “Acea SpA”), giunge alla terza edizione del Bilancio di Sostenibilità, documento pubblicato con cadenza annuale, che viene redatto in forma volontaria al fine di presentare ai diversi Stakeholder un quadro omogeneo delle proprie performance di sostenibilità.

Acea Ato 5 redige il proprio Bilancio di Sostenibilità dal 2020 con lo scopo di presentare agli Stakeholder gli obiettivi raggiunti, offrendo uno sguardo prospettico su iniziative, progetti messi in atto e sugli impegni intrapresi nel medio e lungo periodo.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità, dei dati e delle informazioni in esso presenti (anno di rendicontazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022) fanno riferimento alla Società nella sua interezza e, ove possibile, comparati con quelli relativi al biennio precedente (2020 e 2021).

All'interno del paragrafo “L'analisi di materialità” sono illustrati i temi materiali rilevanti, la cui definizione è avvenuta in analogia con la metodologia applicata a livello di Gruppo: 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 Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Acea 2022, quale documento cogente secondo il D. Lgs. 254/2016.

I contenuti del report sono redatti in conformità ai “**GRI Sustainability Reporting Standards**” 2021. La Global Reporting Initiative (GRI), nel 2016, a superamento ed evoluzione della precedente versione delle Linee guida (GRI – G4), ha pubblicato gli Standard GRI – *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standard 2016*. A partire da allora, GRI provvede ad emanare aggiornamenti anche di singoli standard, senza dover rieditare l'intero set, dei quali indica le scadenze di adozione obbligatoria per la rendicontazione. Nel 2021 è stata pubblicata la nuova edizione degli Standard Universali (GRI 1, GRI 2 e GRI 3), con obbligo di applicazione a partire dal 2023 (su anno di rendicontazione 2022). Lo Standard GRI 1 indica i requisiti da rispettare per rendicontare in conformità agli Standard GRI. Gli Standard soddisfatti nel presente Bilancio di Sostenibilità, e in particolare gli standard specifici identificati in correlazione ai temi materiali, sono riportati nell'Indice dei Contenuti GRI, in Appendice 1.

Al fine di fornire uno strumento di dialogo chiaro e trasparente delle proprie performance includendo gli impatti sia positivi sia negativi del suo operare, il documento è stato redatto secondo i principi di qualità, emanati dai GRI Standards quali: accuratezza, chiarezza, affidabilità, comparabilità e tempestività dei dati e delle informazioni raccolte ed equilibrio tra aspetti positivi e negativi. Il presente documento non è sottoposto ad esame da parte di Società di revisione, tuttavia la maggior parte dei dati riportati nel presente documento confluiscono all'interno del Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, sottoposto ad Assurance esterna. Il documento viene inoltre annualmente approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Si segnala, inoltre, che nel 2022 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, all'assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

Il precedente documento di riferimento è il Bilancio di Sostenibilità 2021 pubblicato a ottobre 2021.

Il processo di rendicontazione è stato coordinato dall'Unità Servizi per l'Ambiente.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, approvato il 05 ottobre 2023 dal Consiglio di Amministrazione della Società, verrà pubblicato con frequenza annuale e diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale www.gruppo.acea.it e sull' Intranet aziendale. Per qualsiasi informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile rivolgersi ai seguenti contatti: ato5_bilancioidisostenibilita@aceaspa.it.

Il Responsabile Unità Servizi per l'Ambiente

Claudio Sanchini



1

IDENTITÀ
E VALORI

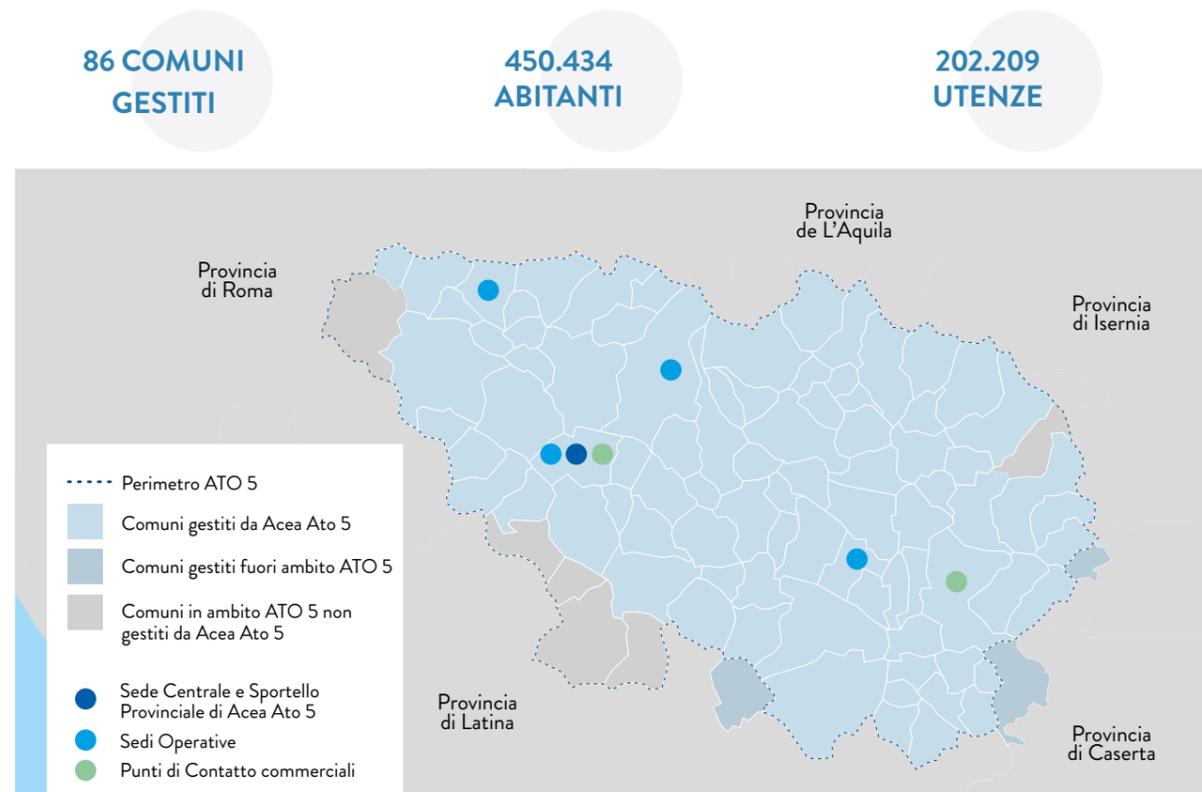


ACEA ATO 5 AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

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 Servizio Idrico Integrato sul territorio dell'ATO 5 interessa un totale di **86 Comuni** (resta ancora da rilevare la gestione del Comune di Paliano, mentre i Comuni di Conca Casale e Rocca d'Evandro sono "fuori ambito"). Il territorio gestito è caratterizzato da diversi scenari paesaggistici, da quelli urbani a quelli più impervi, montani, passando per terreni coltivati.

Figura n. 1 - I Comuni serviti da Acea Ato 5



- | | | | | |
|-------------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|
| Acquafondata | Cassino | Fumone | Ripi | Terelle |
| Acuto | Castelliri | Gallinaro | Rocca D'Arce | Torre Cajetani |
| Alatri | Castrocielo | Guarcino | Roccasecca | Torrice |
| Alvito | Castro dei Volsci | Isola del Liri | S. Ambrogio Sul Garigliano | Trivigliano |
| Anagni | Castelnuovo Parano | Monte S. Giovanni Campano | S. Andrea del Garigliano | Vallemaio |
| Aquino | Ceccano | Morolo | S. Apollinare | Viticuso |
| Arce | Ceprano | Pastena | San Donato Val Comino | Veroli |
| Arnara | Cervaro | Patrica | Sant'Elia Fiumerapido | Vicalvi |
| Arpino | Colfelice | Pescosolido | S. Giorgio a Liri | Vico nel Lazio |
| Atina | Colle S. Magno | Picinisco | S. Giovanni Incarico | Villa Latina |
| Ausonia | Colleparado | Pico | S. Vittore del Lazio | Villa S. Lucia |
| Belmonte Castello | Coreno Ausonio | Piedimonte S. Germano | Santopadre | Vallerotonda |
| Boville Ernica | Esperia, Falvaterra | Piglio | Serrone | Vicalvi |
| Broccostella | Ferentino | Pignataro Interamna | Settefrati | Campodimele (LT) |
| Campoli | Fiuggi | Pofi | Sgurgola | Rocca d'Evandro (CE) |
| Appennino | Fontana Liri | Pontecorvo | Sora | Conca Casale (IS) |
| Casalattico | Fontechiari | Posta | Strangolagalli | |
| Casalvieri | Frosinone | Fibreno | Supino | |

La Società cura tutte le opere afferenti al servizio idrico integrato sul territorio gestito (captazione, trasporto, distribuzione, raccolta e depurazione), oltre che alimentare le fontane pubbliche e gli idranti antincendio. Non fa parte del perimetro in gestione il sistema di raccolta delle acque meteoriche.

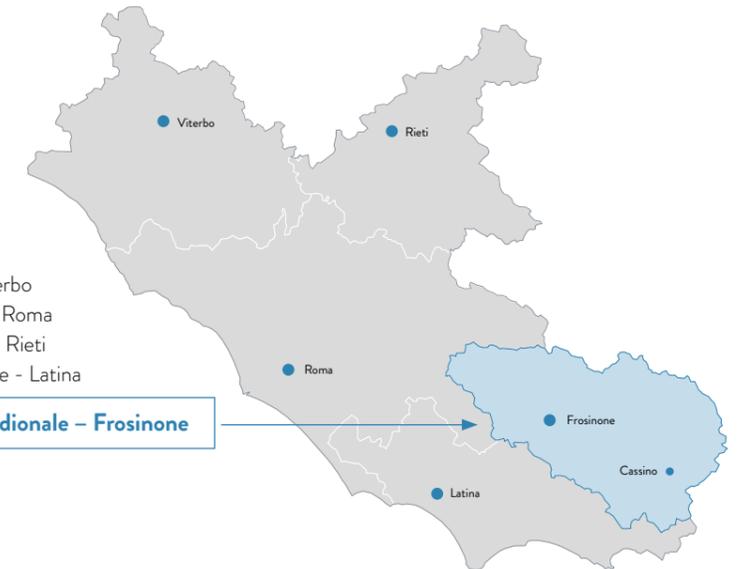
La Società, oltre a garantire la gestione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture del servizio idrico integrato, predispone piani pluriennali di investimento tesi a garantire il continuo ammodernamento e potenziamento delle strutture stesse che sottopone alla validazione della Segreteria Tecnica Operativa dell'ATO5 e che vengono successivamente approvati dalla Conferenza dei Sindaci. La Società dispone di diverse sedi dislocate nel territorio all'interno delle quali sono presenti uffici amministrativi, commerciali e gestionali. Dispone inoltre di due sportelli commerciali ricadenti nei Comuni di Frosinone e Cassino. A fine 2020 Acea Ato 5 ha introdotto servizi e sportelli digitali, in continuo aggiornamento, che permettono al cliente di usufruire di tutti i servizi offerti in maniera pratica e veloce dal proprio pc o smartphone, con l'ausilio di un assistente virtuale e di tecnici specializzati, sempre a propria disposizione.

Acea Ato 5 svolge il Servizio Idrico Integrato nell'**ATO 5 Lazio Meridionale - Frosinone**, comprendente 86 Comuni per complessivi 450.000 abitanti circa, sulla base di una **convenzione di durata trentennale** sottoscritta il 27 giugno 2003 tra la Società e la provincia di Frosinone in rappresentanza dell'**Autorità d'Ambito**. Gli **Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)** rappresentano l'area territoriale all'interno della quale, in base all'art. 8 della legge 36/1994 (Disposizioni in materia di risorse idriche), viene organizzato il Servizio Idrico Integrato. In estrema sintesi, **l'ATO rappresenta quindi 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. La Regione Lazio, con la L. R. 6/1996, in attuazione della Legge sopra richiamata, ha disciplinato le forme ed i modi della cooperazione fra gli enti locali e le modalità per l'organizzazione e la gestione del Servizio Idrico Integrato, individuando 5 Ambiti Territoriali Ottimali:

Figura n. 2 - Limiti territoriali dell'ATO 5

- Ambito Territoriale Ottimale n. 1 - Lazio Nord - Viterbo
- Ambito Territoriale Ottimale n. 2 - Lazio Centrale - Roma
- Ambito Territoriale Ottimale n. 3 - Lazio Centrale - Rieti
- Ambito Territoriale Ottimale n. 4 - Lazio Meridionale - Latina

Ambito Territoriale Ottimale n. 5 - Lazio Meridionale - Frosinone



L'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 (ATO 5) è posto a sud del territorio della Regione Lazio e coincide 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.

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 Tecnico Operativa (STO)** che svolge i seguenti compiti principali:

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

Acea Ato 5 soddisfa le esigenze di **450.434 abitanti** ed un **numero di utenze pari, nel 2022, a 202.209**, registrando un continuo incremento delle utenze servite per tutti i servizi (acquedotto, fognatura e depurazione).

Figura n. 3 – Numero di utenze fornite per comparto nel triennio

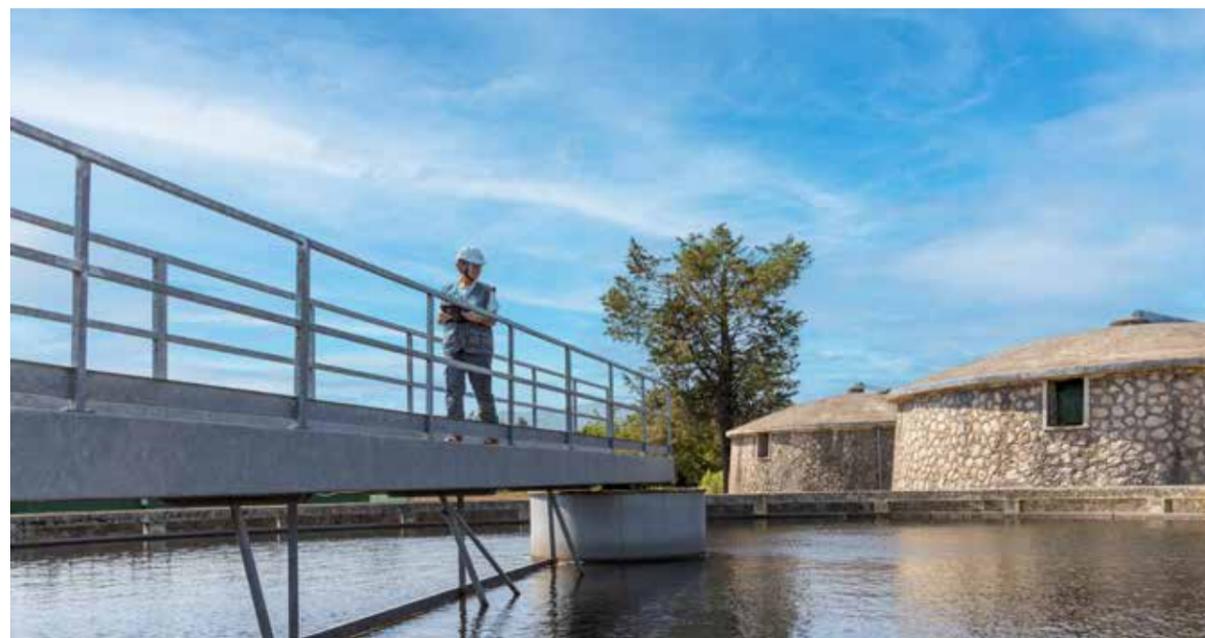
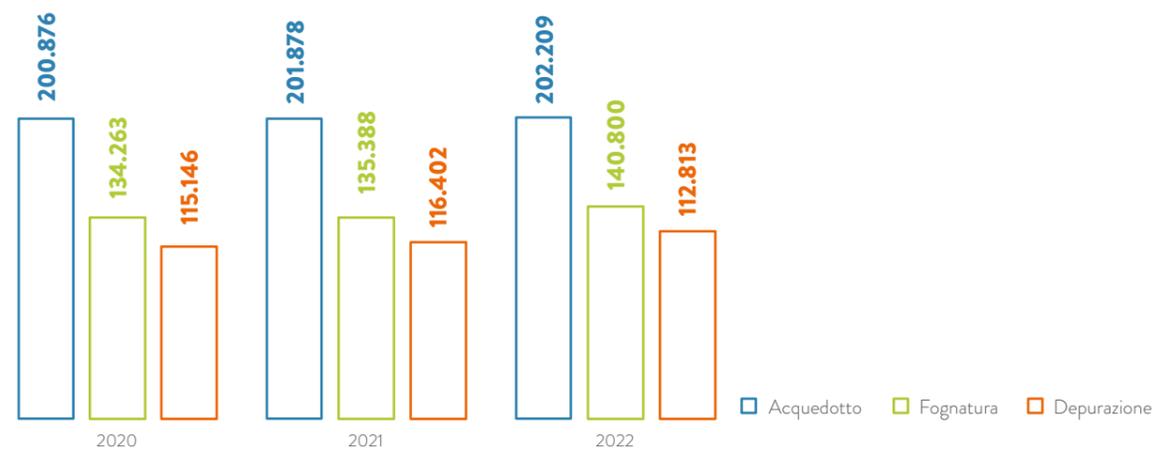


Figura n. 4 – Le fasi della gestione



* Tra le 80 fonti è compreso anche il pozzo "Colle Pelero" di Veroli non utilizzato in regime ordinario.

IL GRUPPO ACEA



Acea S.p.A. è una società multiservizi italiana quotata in Borsa italiana dal 1999. È il primo operatore italiano nel settore del servizio idrico integrato offrendo servizi a circa 9 milioni di persone, operando nel Lazio, Toscana, Umbria, Campania e Molise, attraverso società controllate e partecipate, oltre ad essere presente in America Latina, attraverso contratti di partnership. È tra i principali operatori nazionali nel mercato dell'energia, attiva sia nella vendita e distribuzione di energia elettrica (sia ad uso privato che per l'illuminazione pubblica e artistica) sia nella produzione di energia elettrica tramite centrali idroelettriche, termoelettriche e impianti fotovoltaici.

È presente nel settore del Waste Management ed in particolare opera nel campo dello smaltimento e della valorizzazione energetica dei rifiuti, trattando circa 1,2 milioni di rifiuti l'anno. Gestisce altresì il principale termovalorizzatore dell'Italia centrale e i più grandi impianti di compostaggio della regione Lazio e della Toscana, oltre agli impianti di trattamento dei rifiuti presenti in Abruzzo, Marche, Piemonte, Umbria e Veneto.

Fonte: Sito web Acea SpA

IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

ARERA è l'Autorità con funzioni di regolazione e tutela degli interessi di utenti e consumatori. Agisce stabilendo sistemi tariffari certi, promuovendo la concorrenza e la qualità del servizio

Il servizio idrico integrato è regolato, a livello nazionale, da un'Autorità amministrativa pubblica indipendente. L'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**, istituita con la Legge n. 481 del 14 novembre 1995, ha funzioni di regolazione e controllo al fine di tutelare gli interessi di utenti e consumatori.

Nel corso della sua attività l'ARERA ha adottato una serie di provvedimenti con l'obiettivo di stabilire sistemi tariffari certi e trasparenti, di promuovere la concorrenza e l'efficienza, nonché la qualità dei servizi di pubblica utilità, 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 con la delibera n. 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019 e aggiornato con deliberazioni n. 639/2021/R/idr del 30/12/2021 e 229/2022/R/idr del 24/05/2022, ARERA ha rinforzato i limiti alla crescita dei costi dei gestori, secondo **logiche di efficienza**; ha inoltre 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 a 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.

ARERA, inoltre, ha 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).

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.

Nel corso del 2022 tra le principali attività dell'Autorità, infatti, si rileva la prima applicazione del **meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica** del servizio idrico integrato (si veda il paragrafo "La qualità tecnica" per maggiori dettagli) con l'attribuzione di premi e penalità agli operatori relativamente alle performance del biennio 2018 - 2019. Nel periodo di riferimento sono inoltre stati avviati i procedimenti per le valutazioni quantitative relative al biennio 2020-2021 concernenti sia la qualità contrattuale (primo biennio di applicazione) che la qualità tecnica (secondo biennio di applicazione).

A valle della definizione dei criteri per l'aggiornamento tariffario per il biennio 2022-2023 con deliberazione 639/2021/R/idr del 30 dicembre 2021, nel successivo mese di marzo sono state messe a disposizione le connesse procedure e modulistica, consentendo la finalizzazione delle predisposizioni tariffarie da parte degli EGA e dei soggetti gestori. Successivamente l'Autorità con deliberazione 229/2022/R/idr del 24 maggio 2022 ha introdotto misure urgenti, in ottemperanza alle ordinanze del Tar per la Lombardia relative alla "straordinaria e documentata entità dei rincari dei costi energetici", riesaminando i criteri per l'aggiornamento tariffario biennale, al fine di assicurare ai gestori del SII il reperimento delle risorse necessarie all'anticipazione delle spese sostenute per l'acquisto di energia elettrica.

È stato inoltre approvato il **Quadro Strategico 2022-2025**, contenente gli obiettivi che guideranno lo sviluppo della regolazione, nei settori di competenza dell'Autorità, per i prossimi quattro anni.

Figura n. 5 – Gli obiettivi della regolazione indipendente e i principali provvedimenti

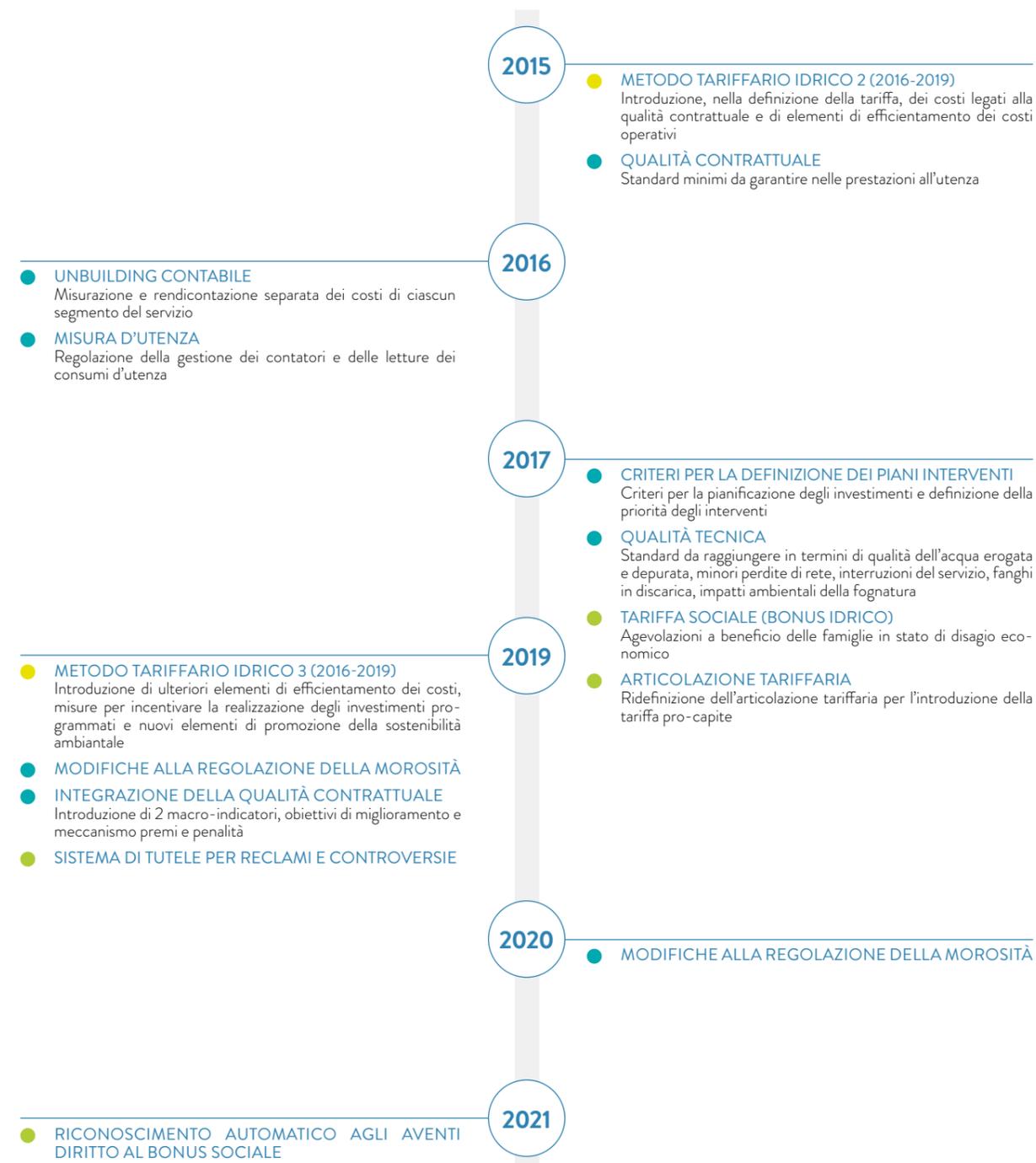


Figura n. 6 – Principali provvedimenti ARERA suddivisi per ambito di applicazione



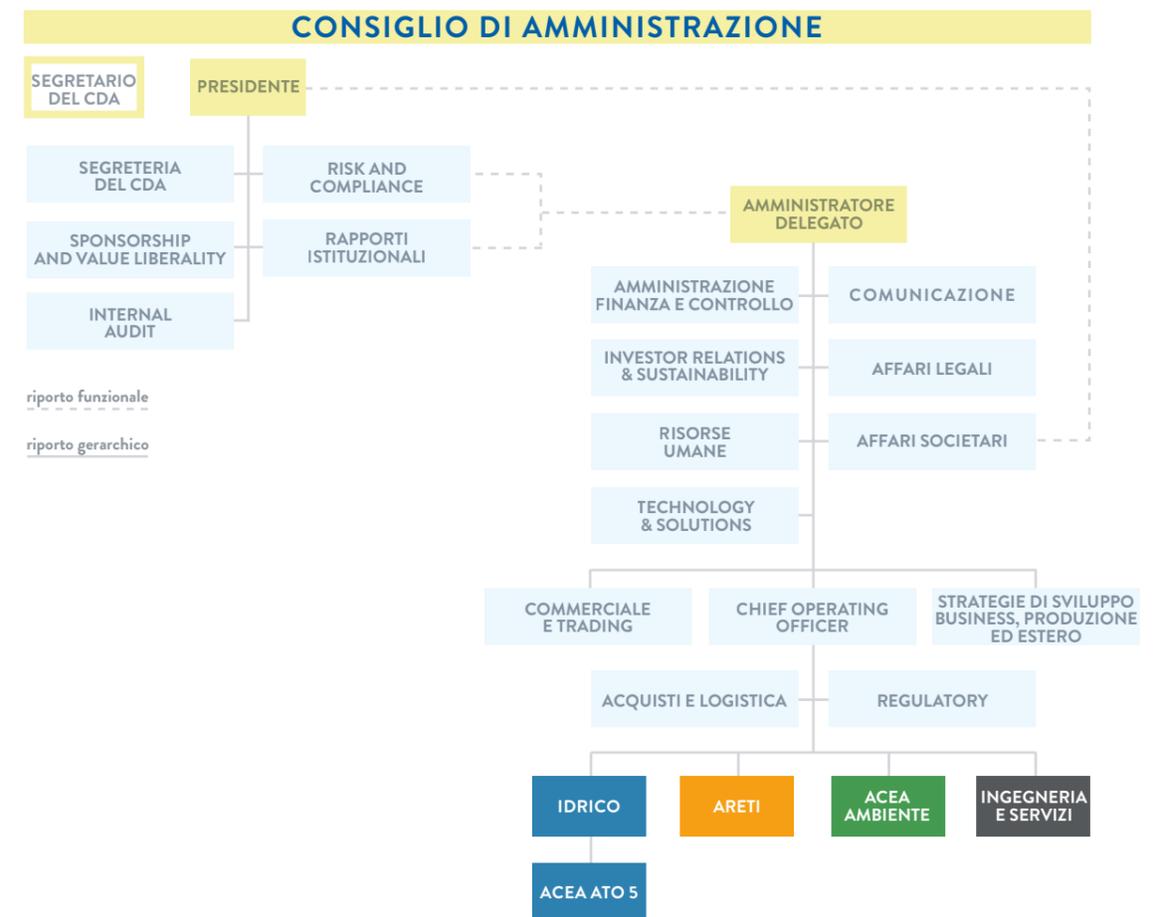
GOVERNANCE AZIENDALE

LA STRUTTURA AZIENDALE

La macrostruttura di Acea SpA è articolata in **Funzioni Corporate, Direzioni e 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 Ato 5 SpA è sottoposta al controllo di Acea SpA che esercita la direzione ed il coordinamento ai sensi dell'art. 2497 – bis c.c. attraverso la Direzione **Chief Operating Office**. Acea SpA offre supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa alle Società che compongono il Gruppo¹.

¹ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 26.

Figura n. 7 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2022



Il modello di governance adottato da Acea si conforma alle indicazioni del Codice di Corporate Governance e ai principi di trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo. Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo assumendo la responsabilità del governo aziendale. All'interno del Consiglio sono istituiti tre Comitati con funzioni propositive e consultive: il **Comitato Controllo e Rischi**, il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione** ed il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**. Quest'ultimo, supporta il CdA nell'ambito dell'etica aziendale e delle tematiche ambientali, sociali e di governance. Promuove l'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa. Supervisiona i principali temi di sostenibilità correlati alle attività di impresa e alle interazioni con gli Stakeholder. Esamina le linee guida del Piano di Sostenibilità e, una volta approvato dal CdA, ne supervisiona il monitoraggio. Verifica l'adeguatezza e l'attuazione del Codice Etico. Promuove la cultura della diversità e la lotta alla discriminazione in azienda².

Il sistema di governance adottato da **Acea Ato 5 SpA** 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.

² Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 70.

A capo dell'organizzazione è collocato il **Presidente**, al quale riportano le varie Unità che compongono l'organizzazione aziendale interna. Al fine di rendere immediatamente chiaro il ruolo e la responsabilità nell'ambito del processo decisionale aziendale, la Società ha messo a punto un **organigramma** nel quale è schematizzata l'intera struttura organizzativa e sono specificate:

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

Inoltre, la Società ha predisposto specifiche **Disposizioni Organizzative** che definiscono, per ciascuna Unità, le responsabilità e l'articolazione organizzativa. Tali documenti sono oggetto di costante e puntuale aggiornamento in funzione dei cambiamenti effettivamente intervenuti nella struttura organizzativa e di ufficiale comunicazione a tutto il personale interessato anche attraverso la loro pubblicazione sull'intranet aziendale e su quella del Gruppo Acea.

In Acea Ato 5 la responsabilità rispetto alla gestione degli impatti legati a Economia, Ambiente e Persone è allocata all'interno di Unità Operative che gestiscono le tematiche in questione.

Figura n. 8 – Organigramma Acea Ato 5 al 31.12.2022

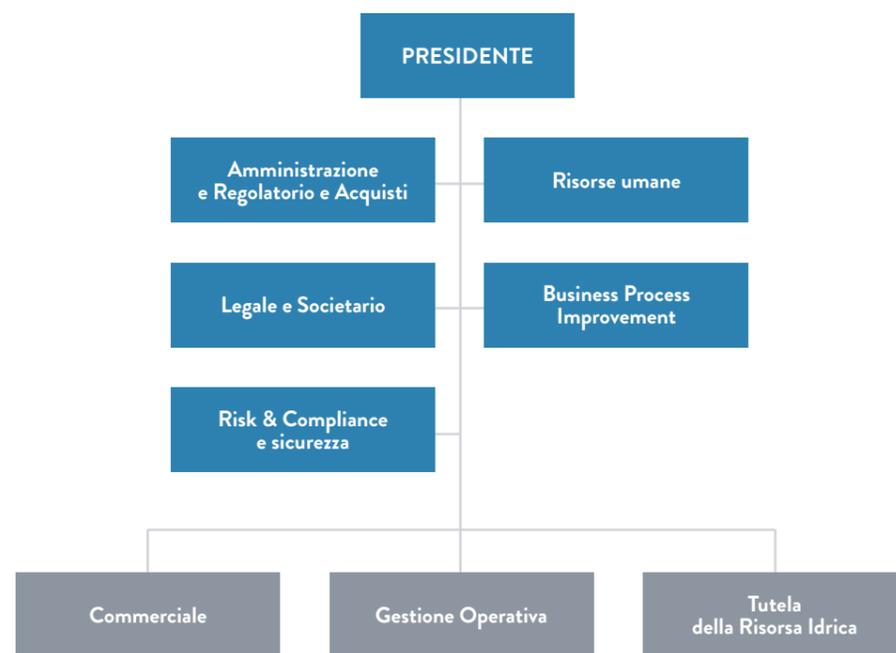
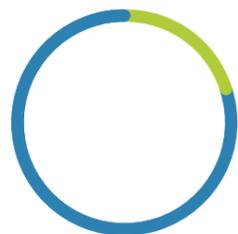


Figura n. 9 – Composizione del CdA al 31.12.2022



20% Donne
80% Uomini

Nel corso dell'anno vi sono state delle Disposizioni che hanno ridefinito responsabilità e organizzazione di diverse Unità (nel dettaglio: Commerciale, Amministrazione, Regolatorio e Acquisti, Tutela della Risorsa Idrica e Gestione Operativa), in ottica di sinergia e ottimizzazione delle attività della Società.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

In virtù di quanto esposto, Acea Ato 5 è amministrata dal **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, composto da **5 membri**, di cui 4 uomini ed 1 donna.

L'Assemblea dei Soci stabilisce il numero dei componenti del CdA, la loro nomina, e la durata della carica. Nel CdA circa il 60% dei consiglieri ha oltre 50 anni, mentre il 40% ha tra i 30 e i 50 anni. Nessun consigliere ha meno di 30 anni.

I componenti del CdA sono stati eletti nell'Assemblea ordinaria del 31 maggio 2021, e la loro carica è valida fino all'approvazione del Bilancio 2023. Durante tale Assemblea si è constatata la persistenza delle ragioni per cui, in forza della dimensione e della complessità organizzativa della Società, si è ritenuto opportuno istituire la figura del Presidente Esecutivo.

Tabella n. 1 – Membri del CdA

NOME	GENERE	ETÀ (al 31.12.2022)	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA	consigliere indipendente
Roberto Coccozza	M	30 < C > 50	Presidente	Assemblea del 31 maggio 2021	
Daniela Crisante ³	F	30 < C > 50	Consigliere	Assemblea del 31 maggio 2021	
Valerio Catenacci	M	> 50	Consigliere	Assemblea del 31 maggio 2021	x
Claudio Mancini	M	> 50	Consigliere	Assemblea del 31 maggio 2021	
Alberto De Luca	M	> 50	Consigliere	Assemblea del 31 maggio 2021	

Il Consiglio di Amministrazione è investito in via esclusiva della gestione dell'impresa ed ha la facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali, esclusi soltanto gli atti che la legge e lo Statuto riservano all'Assemblea.

Il CdA approva annualmente il Bilancio di sostenibilità aziendale ed è informato delle attività e delle azioni più importanti e dei progetti che avranno impatti significativi di carattere economico sociale o ambientale sui principali Stakeholder di riferimento (quali ad esempio i clienti, i soci, il territorio, la collettività, i fornitori).

Il Consiglio di Amministrazione nel 2022 si è riunito **9 volte**.

IL COLLEGIO SINDACALE

Il **Collegio Sindacale** è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti. Il Collegio ha funzione di controllo e vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione. Vigila altresì sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato e sul suo concreto funzionamento. Ha quindi, sostanzialmente, lo scopo di garantire **la correttezza e la trasparenza** della Società.

I membri del Collegio Sindacale sono stati eletti nell'Assemblea Ordinaria del 31 maggio 2021, e restano in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2023.

Tabella n. 2 – Membri del Collegio Sindacale al 31.12.2022

NOME	GENERE	ETÀ (al 31.12.2022)	CARICA	DATA E ATTO DI NOMINA
Alessandro Bonura	M	> 50	Presidente	Assemblea del 31 maggio 2021
Marina Scandurra	F	> 50	Sindaco effettivo	Assemblea del 31 maggio 2021
Alessandro D'ambrosio	M	> 50	Sindaco effettivo	Assemblea del 31 maggio 2021
Domenico Antonio Italiano	M	> 50	Sindaco supplente	Assemblea del 31 maggio 2021
Antonia Coppola	F	> 50	Sindaco supplente	Assemblea del 31 maggio 2021

IL SISTEMA DI CONTROLLI INTERNI E LA GESTIONE DEI RISCHI

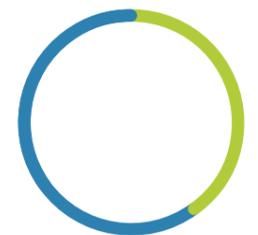
Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR)**⁴ riveste un ruolo centrale nella *corporate governance* del Gruppo ed è costituito dall'insieme di persone, strumenti e strutture organizzative preposte a:

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

³ Nella seduta del 18 gennaio 2023, il CdA ha preso atto delle dimissioni della consigliera Daniela Crisante, con sua sostituzione con la consigliera Giuseppina Marotta.

⁴ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 74.

Figura n. 10 – Composizione del Collegio Sindacale



40% Donne
60% Uomini

Ha quindi il fine di gestire e verificare le attività di impresa con l'obiettivo di assicurare il corretto funzionamento e il buon andamento della Società attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi e tramite la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Le "Linee di Indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi" della Capogruppo tengono conto delle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e si ispirano alle best practices esistenti, in particolare al **COSO – Internal Control – Integrated Framework** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e hanno lo scopo di:

- fornire gli elementi di indirizzo ai diversi attori del Sistema di Controllo al fine di assicurare che la Società assuma comportamenti coerenti con il profilo di rischio individuato dal Consiglio di Amministrazione e siano in grado di gestire gli eventi che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi societari;
- fornire gli elementi di indirizzo per assicurare il coordinamento tra le funzioni coinvolte nelle attività di controllo;
- identificare i principi e le responsabilità di governo, gestione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;
- prevedere attività di controllo ad ogni livello operativo e individuare con chiarezza compiti e responsabilità, in modo da evitare eventuali duplicazioni di attività e assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

In accordo con la Capogruppo, Acea Ato 5 ha anche sviluppato le metodologie del programma **ERM – Enterprise Risk Management**⁵ per la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva. Il Programma ERM ha lo scopo di rappresentare **probabilità e impatto economico – finanziario e/o reputazionale dei principali rischi, inclusi quelli di sostenibilità**, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi oltre che indirizzare le strategie e le conseguenti ulteriori azioni di mitigazione ove necessarie.

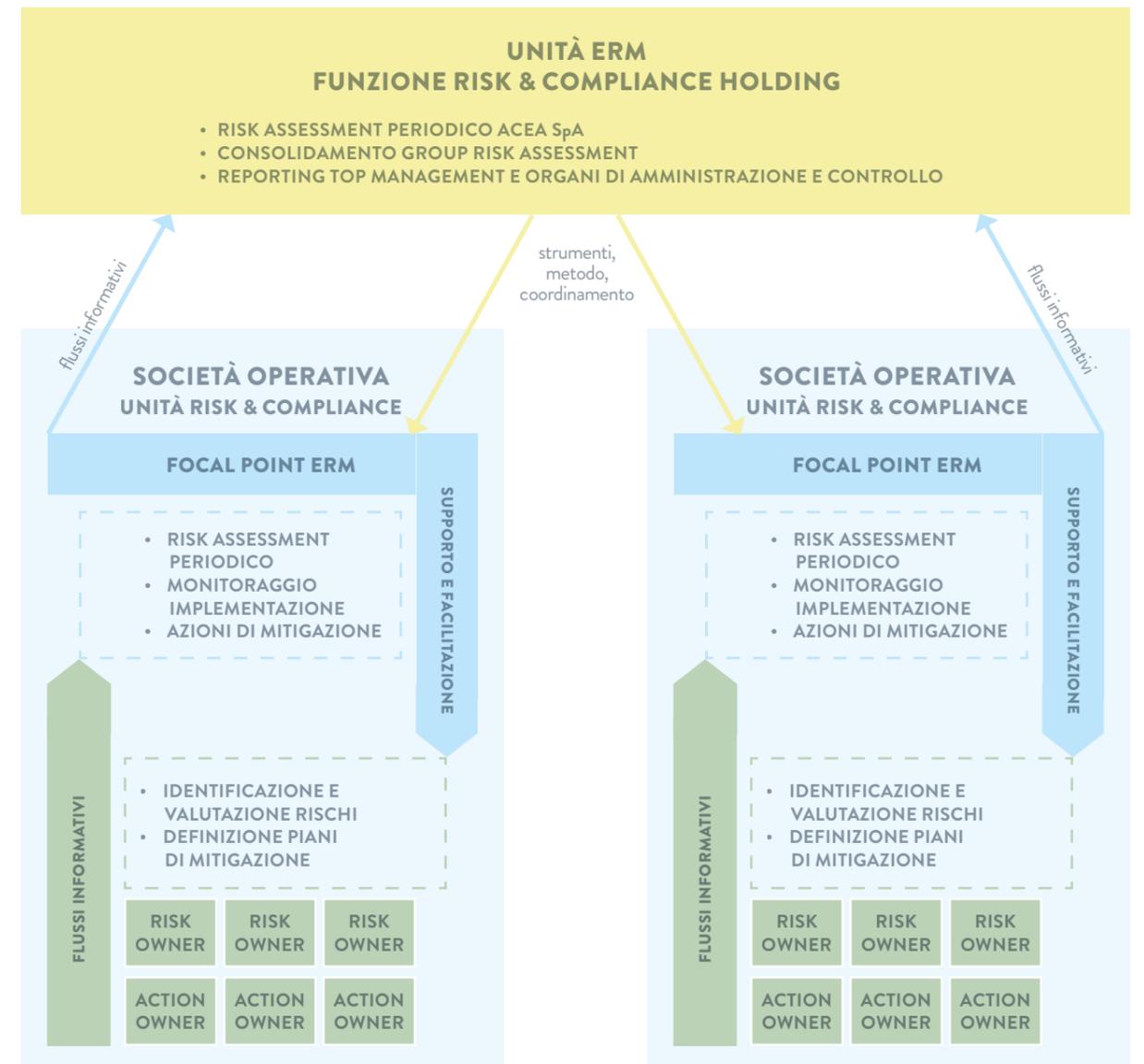
La metodologia e gli strumenti utilizzati per identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo, tramite la **definizione del Risk Model**, hanno ulteriormente focalizzato l'attenzione verso gli **aspetti ESG** e gli scenari di rischio associati ai **temi emersi dall'analisi di materialità** (si veda il Capitolo "L'analisi di materialità" per approfondimenti). Durante il risk assessment, i "risk owner" identificano gli scenari di rischio collegati ai temi materiali Acea, evidenziando i possibili impatti e le attività tipiche di controllo poste in essere al fine di gestirli e mitigarli. Il **Risk Assessment Report di Gruppo**, redatto a valle delle attività sopra menzionate, fornisce al Consiglio di Amministrazione di Acea SpA e ai Comitati una visione di sintesi del profilo di rischio complessivo del Gruppo, nonché della sua evoluzione temporale.



5 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 78.

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 n. 11 – Schema di flusso (fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, p. 79)



Il monitoraggio e la gestione dei rischi sono affidati a strutture aziendali che hanno il compito di realizzare e adottare specifici modelli di controllo. Tra questi possono essere segnalati il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, il **Modello di Governance della Privacy**, il programma di **Compliance Antitrust** e il sistema di **Gestione Qualità conforme** alla norma ISO 9001:2015. Nel 2022 è stato condotto un **nuovo ciclo di analisi di materialità** (per maggiori informazioni si veda il Capitolo "L'Analisi di materialità"). Durante il risk assessment, effettuato almeno annualmente a livello di Gruppo, i "risk owner" identificano gli scenari di rischio collegati ai temi materiali Acea, evidenziando i possibili impatti e le attività tipiche di controllo poste in essere al fine di gestirli e mitigarli. In linea con quanto effettuato dalla Capogruppo⁶, si riporta la tabella dei rischi collegati ai temi materiali.

6 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pagg. 79-81.

Tabella n. 3 – Temi materiali Acea 2022, rischi e modalità di gestione

Tema materiale in alta rilevanza e rischio collegato ⁷	Impatto potenziale su Acea	Stakeholder potenzialmente impattati ⁸	Modalità di gestione dei rischi e degli impatti correlati
GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici (*); ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione	Economico/ finanziario reputazionale	Ambiente naturale, collettività/ cittadini abitanti servizi idrico, ecosistema innovazione e ricerca/business/partner/comunità scientifica/realità associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori) • Strutture organizzative dedicate • Focalizzazione degli interventi • Studi e analisi specialistiche • Sistemi di sicurezza informatica
TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi; mancato raggiungimento degli obiettivi di diffusione dei consumi da fonti rinnovabili; impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge	Economico/ finanziario reputazionale	Tutti gli Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 14001) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Focalizzazione degli investimenti • Strumenti monitoraggio e supporto • Studi e analisi specialistiche • Reporting periodico • Piani di manutenzione • Applicativi di telecontrollo e telegestione
CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA Mancata realizzazione di impianti sostenibili, mancato adeguamento delle prassi operative con l'evoluzione dei cambiamenti climatici e mancato raggiungimento degli obiettivi di diffusione dei consumi da fonti rinnovabili (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)	Economico/ finanziario reputazionale	Tutti gli Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 14001, ISO 50001) • Struttura organizzativa dedicata • Studi e analisi specialistiche • Focalizzazione degli investimenti • Reporting periodico
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; Cyber risk OT (Operational Technology)	Economico/ finanziario reputazionale	Tutti gli Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (interlocuzione con controparti istituzionali) • Monitoraggio e rendicontazione periodica • Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) • Sistemi di sicurezza informatica
GESTIONE E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti (*)	Economico/ finanziario	Ambiente naturale, collettività/ cittadini, nuove generazioni, fornitori/ catena produttiva, ecosistema, innovazione e ricerca/ business partner/comunità scientifica/realità associative	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 14001) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Rendicontazione periodica • Verifiche su clienti/fornitori/partner • Consolidamento tramite acquisizioni societarie • Piani di monitoraggio e controllo
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro e rischio epidemiologico	Economico/ finanziario reputazionale	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (ISO 45001) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Rendicontazione periodica • Verifiche sui fornitori • Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi • Monitoraggio e rendicontazione periodica
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO Tensioni con le rappresentanze degli Stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività (*)	Economico/ finanziario reputazionale	Tutti gli Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) • Processi di interlocuzione con le controparti
VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di composizione degli organici aziendali	Economico/ finanziario reputazionale	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) • Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) • Sistema di valutazione delle performance • Monitoraggio e rendicontazione periodica
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti (*)	Economico/ finanziario reputazionale	Ambiente naturale, collettività/ cittadini, nuove generazioni, abitanti servizi idrico, popolazione servita Areti, clienti Acea Energia, azionisti e investitori, fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/realità associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure (applicazione delle best practice di settore) • Monitoraggio e rendicontazione periodica • Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) • Implementazione di applicativi specifici • Piani di manutenzione
CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi; difficoltà nel rispettare le aspettative del cliente (*)	Economico/ finanziario reputazionale	Collettività/cittadini, abitanti servizi idrico, popolazione servita Areti, clienti Acea Energia	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Struttura organizzativa dedicata • Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi) • Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento • Investimento in applicativi di customer care
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo del processo acquisto; mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	Economico/ finanziario reputazionale	Fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/ business partner/ comunità scientifica/ realtà associative	<ul style="list-style-type: none"> • Policy, processi e procedure • Monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti • Albo fornitori qualificati • Studi e analisi specialistiche di benchmark

⁷ I rischi contrassegnati con un asterisco (*) corrispondono ai principali rischi emergenti che possono avere un impatto significativo sul Gruppo Acea.

⁸ Si fa riferimento all'elenco completo degli Stakeholder del Gruppo Acea che sono stati coinvolti nel processo di aggiornamento dei temi materiali 2022 e definizione degli impatti correlati; esso comprende: ambiente naturale, collettività/cittadini, nuove generazioni, abitanti servizi dalle Società dell'area Idrico in perimetro DNF, popolazione servita da Areti (distribuzione dell'energia), clienti di Acea Energia (maggior tutela, libero, gas), azionisti e investitori, dipendenti (Società in perimetro DNF), fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/realità associative, istituzioni.

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

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** (ai sensi del D. Lgs. 231). L'elaborazione del Modello è preceduta da una mappatura delle aree aziendali interessate ("aree a rischio reato") e dall'identificazione delle relative **attività sensibili** con indicazione, per ciascuna di esse, dei **Presidi di controllo specifici** finalizzati a prevenire il concretizzarsi delle fattispecie di reato annoverate dal Decreto Legislativo 231/2001, permettere una efficace prevenzione dei comportamenti illeciti e assicurare un tempestivo intervento aziendale nei confronti di atti posti in essere in violazione delle regole aziendali.

Il Modello è stato aggiornato nel 2021, per recepire le novità normative introdotte in ambito del D. Lgs. 231/2001 (nuovi reati tributari e delitto di frode nelle pubbliche forniture), e a tal fine la Società ha svolto una rigorosa e puntuale indagine sulle attività e processi aziendali a rischio reato, svolgendo una revisione integrale della precedente mappatura dei processi aziendali, nonché delle aree a rischio e delle attività sensibili, sia attraverso l'esame dell'organigramma aziendale e della regolamentazione interna esistente in Acea Ato 5, sia attraverso l'analisi puntuale dei processi in essere ed incontri specifici per materia/area di competenza effettuati con soggetti afferenti alle varie Unità organizzative aziendali. La nuova versione del Modello, risultante dal processo di revisione, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società nel mese di **giugno 2021** ed è **attualmente in vigore**.

Nel 2022 la Società ha provveduto **all'erogazione della formazione nei confronti di tutti i dipendenti aziendali** circa il nuovo Modello vigente; il percorso formativo, erogato nel I trimestre dell'anno, è stato strutturato in 2 moduli volti ad approfondire tanto i principi generali quanto le potenziali fattispecie specifiche di reato. Di prassi, infatti, a seguito dell'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 dei soggetti interessati. Nel corso del 2022 è stata, altresì, condotta la prevista attività "Monitoraggio presidi ex D. Lgs. 231/01, ed è stata confermata l'effettiva operatività ed adeguatezza dei presidi di controllo del Modello di Organizzazione e Gestione.

LA POLITICA ANTICORRUZIONE DEL GRUPPO ACEA

Nel mese di marzo 2022 tutti i dipendenti del Gruppo Acea sono stati informati in merito all'approvazione, da parte del Presidente e dell'Amministratore Delegato di Acea SpA, della **Politica Anticorruzione**, in cui sono definiti **gli obiettivi e gli impegni assunti in merito** da Acea. Inoltre, è stata nominata la Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, con il ruolo di supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione delle attività di prevenzione.

Successivamente all'adozione della Politica Anticorruzione, Acea SpA ha proseguito il percorso volto all'ottenimento della certificazione **ISO37001:2016 (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione)**. Il sistema di gestione rappresenta uno strumento flessibile che prevede un approccio sistemico alla prevenzione e al contrasto alla corruzione, si applica alla prevenzione del fenomeno disciplinato dagli articoli del codice penale e civile e fornisce una guida per implementare, mantenere, aggiornare e migliorare un Sistema di Gestione progettato per promuovere la trasparenza di tutti i processi aziendali. Creare un Sistema di Gestione per prevenire la corruzione è un modo efficace per mettere in campo azioni capaci di ridurre il rischio nelle organizzazioni e, di conseguenza, contenere l'esposizione a responsabilità anche sotto il profilo dell'applicazione delle sanzioni previste dal D. Lgs. n. 231/2001⁹.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/2001, il compito di vigilare sull'effettivo funzionamento e sull'osservanza del Modello, è affidato ad un organismo apposito, **l'Organismo di Vigilanza (ODV)**. L'ODV di Acea Ato 5 è un organo collegiale, formato da **tre membri** (due esterni ed uno interno), dotato di pieni e autonomi poteri di iniziativa, intervento e controllo circa l'efficacia e l'osservanza del Modello, che vigila **sull'effettività del Modello e ne verifica l'adeguatezza promuovendo**, anche previa consultazione delle

strutture aziendali interessate, **tutte le azioni necessarie al fine di assicurarne l'efficacia**. Tale compito comprende la formulazione di proposte di adeguamento e la verifica successiva dell'attuazione e della funzionalità delle soluzioni proposte. L'ODV risponde esclusivamente al Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 5, chiamato a nominare e revocare i suoi membri, il suo Presidente, nonché a definirne la relativa remunerazione. L'Organismo, nello svolgimento dei suoi compiti, può avvalersi sia delle funzioni aziendali (collaboratori interni) sia della collaborazione di soggetti terzi (collaboratori esterni). I componenti dell'ODV devono essere dotati di **adeguata professionalità, autonomia e indipendenza** e devono adempiere ai propri compiti con la competenza e la diligenza richieste dalla natura dell'incarico. L'ODV deve essere tempestivamente informato, da tutti i soggetti aziendali, nonché dai terzi tenuti all'osservanza delle previsioni del Modello, delle notizie che possano avere rilievo ai fini della vigilanza sull'efficacia, sull'effettività e sull'aggiornamento dello stesso. Inoltre, è previsto che l'ODV segnali all'organo dirigente eventuali violazioni del Modello, che possano comportare l'insorgere di una responsabilità in capo alla Società.

IL CODICE ETICO

Acea SpA, in un'ottica di promozione della *compliance* a livello di Gruppo, prevede che tutte le Società controllate adottino idonei sistemi di prevenzione del rischio di responsabilità amministrativa derivante da reato. Acea Ato 5 ha adottato e osserva il **Codice Etico della Capogruppo**, nonché un Modello coerente con i principi e i presidi di controllo previsti nel Modello di Acea SpA, adeguandolo alle peculiarità dell'azienda e del proprio business, in coerenza con la propria autonomia gestionale. Nel novembre del 2022 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha adottato il **nuovo Codice Etico**, in revisione e aggiornamento della precedente versione del 2018. Oltre a riflettere l'evoluzione normativa e organizzativa, l'aggiornamento ha perseguito **l'obiettivo di rendere il Codice Etico maggiormente fruibile e applicabile alle diverse realtà del Gruppo** e consentire una più ampia diffusione dei principi e dei valori Acea verso tutte le Società e persone del Gruppo¹⁰.

Il **Codice Etico** costituisce **fondamento essenziale del Modello** e rappresenta uno strumento di autoregolamentazione attraverso il quale Acea Ato 5 afferma e declina i valori, i principi e gli standard comportamentali che ispirano l'agire proprio e degli Stakeholder. Il **Codice mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti**, definendo i principi di "deontologia aziendale" che la Società riconosce come propri e sui quali richiama l'osservanza di tutti i destinatari. Il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** e il **Comitato Controlli e Rischi di Acea SpA** vigilano sull'adeguatezza del Codice Etico e sulla sua effettiva attuazione. La **Funzione Internal Audit** della Capogruppo supporta i citati Comitati nelle attività di monitoraggio sulla concreta attuazione del Codice, anche in coordinamento con altre funzioni aziendali competenti.

È in vigore una procedura di Gruppo attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni, per la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni – c. d. "**whistleblowing**" – relative a eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del Codice Etico, nonché a temi riconducibili al Sistema di controllo interno, all'informativa societaria, alla responsabilità amministrativa della Società (D. Lgs. 231/2001), a frodi e conflitti di interesse, assicurando il massimo grado di confidenzialità e riservatezza nel trattamento delle comunicazioni ricevute a tutela del segnalante e del segnalato. Le violazioni relative a presunte violazioni del Codice Etico di tutte le Società del Gruppo, e quindi anche di Acea Ato 5, vengono trasmesse all'**Ethic Officer**¹¹, **Organo collegiale di Gruppo che gestisce il sistema di segnalazioni di presunte violazioni per inosservanza della legge, della normativa interna e del Codice Etico** e vigila sul rispetto dei valori di trasparenza, legalità, equità ed integrità etica nei rapporti con tutti gli Stakeholder. Nel corso del 2022 non sono pervenute, tramite i canali deputati, segnalazioni di potenziali violazioni delle norme contenute nel Codice Etico pertinenti ad Acea Ato 5.

L'Ethic Officer ha anche il compito di **supportare le strutture aziendali deputate alla formazione del Codice Etico**, promuovendo programmi di comunicazione e attività finalizzate a darne massima diffusione, e il Comitato per l'Etica e la Sostenibilità nel monitoraggio dell'adeguatezza e dell'attuazione del Codice Etico, per le materie di competenza. A tal fine, l'Ethic Officer può proporre al Comitato per l'Etica e la Sostenibilità l'emanazione o la modifica di eventuali linee guida e di procedure operative per ridurre il rischio di violazione del Codice Etico e indicarne l'opportunità di aggiornamento.

Al fine di garantire la conoscenza del Codice da parte di tutti i destinatari, Acea Ato 5 cura la diffusione dei principi e delle regole in esso contenuti, realizzando costantemente attività formative. Inoltre, la Società favorisce **l'osservanza del Codice Etico anche attraverso** l'adozione di adeguati **strumenti e procedure di informazione, prevenzione e controllo** allo scopo di assicurare la trasparenza e la conformità delle attività e dei comportamenti posti in essere rispetto ai principi e ai valori in esso contenuti.

¹⁰ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DFN 2022 del Gruppo Acea, pag. 78.

¹¹ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DFN 2022 del Gruppo Acea, pag. 78.

Nel novembre 2022 Acea SpA ha adottato un nuovo Codice Etico che include le evoluzioni normative e una maggiore applicabilità per le realtà del Gruppo, come **Ato 5**, nonché una più facile diffusione dei principi e valori

⁹ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DFN 2022 del Gruppo Acea, pag. 86.

IL MODELLO DI GOVERNANCE PRIVACY

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 (General Data Protection Regulation)**, dando avvio successivamente alle attività di adeguamento alla disciplina dettata dal Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), nonché alla 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 dei 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 attraverso il quale può dimostrare la propria conformità al GDPR. Tale documento è uno strumento dinamico e pertanto richiede un processo di aggiornamento periodico, che si rende necessario in caso di modifiche normative, di cambi organizzativi e/o in caso di modifiche che coinvolgono i processi GDPR rilevanti (ad esempio, l'introduzione di una nuova iniziativa di business che prevede il trattamento dei dati personali). Le attività in ambito Privacy coinvolgono più soggetti, con differenti ruoli e responsabilità (si veda figura dedicata).

Figura n. 12 – Attori della Privacy



Acea Ato 5 gestisce con opportuna autonomia l'attuazione del **Compliance Program** (in termini di aggiornamento dei registri, analisi dei rischi, applicazione del principio privacy by design & default a progetti nuovi e iniziative, come ad esempio lo sportello digitale).

Al fine di incrementare i livelli di pervasività, operatività e copertura del modello di Governance Privacy, nel corso dell'anno è proseguita l'attività di gestione delle richieste degli interessati; si segnala che nessuna delle istanze pervenute ha dato corso a procedimenti attivi verso l'Autorità Garante. Altresì, è stata assicurata la costante manutenzione e l'aggiornamento dei **Registri del trattamento**, in particolare procedendo allo svolgimento, relativamente a singoli trattamenti allo scopo individuati, della **Legitimate Interest Assessment** (LIA), nonché alla verifica delle vigenti procedure di Gruppo in materia *Data Protection*, al fine di predisporre, ove necessario, procedure/istruzioni operative specifiche per Acea Ato 5. Inoltre, la Società ha concluso l'attività di **Audit di conformità** relativamente alle **prestazioni di trattamento formalizzate nel Data Processing Agreement (DPA)** nei confronti di alcuni dei fornitori nominati Responsabili esterni del trattamento dati ex art. 28 GDPR. Tale facoltà di accertamento si è resa necessaria per valutare il rispetto degli obblighi contrattuali assunti dai fornitori in materia di tutela dei dati personali. Nel corso del periodo di riferimento non sono emerse particolari criticità né comportamenti o prassi discrepanti con il quadro normativo di riferimento e con le policy aziendali.

CYBER RISK, PATRIMONIO INFORMATIVO E SISTEMI ICT¹²

Lo sviluppo e la digitalizzazione applicata alla gestione delle infrastrutture e dei servizi essenziali impone la contestuale evoluzione della capacità di far fronte a possibili minacce cyber. Nel 2022, l'**Unità Cyber Security della Capogruppo** ha continuato il progressivo potenziamento di capacità, innovazione tecnologica, processi e organizzazione, svolgendo un ruolo di riferimento per **la sicurezza di tutte le Società del Gruppo**. In particolare, sono stati definiti una nuova strategia, obiettivi, tecnologie e processi negli ambiti IT, OT e IoT, secondo un approccio olistico e unitario al tema sicurezza. È stata condotta, nell'anno, la seconda fase del Programma di analisi del rischio cyber, incrementando il numero di asset in perimetro e cercando di sviluppare una visione integrata del rischio negli ambiti di riferimento.

Grazie allo sviluppo della **Cyber Threat Intelligence**, è stato possibile aumentare in maniera significativa il volume di informazioni gestite, sia esterne che interne al Gruppo, ponendo le basi per un monitoraggio integrato del "clima cyber" a 360 gradi. Inoltre, la creazione di un "catalogo" di security services, da erogare in modalità "flat" e "on demand", ne ha reso più efficace ed economica la gestione, facilitando la percezione della sicurezza cibernetica come un vantaggio competitivo per la *business line*. Altri interventi messi in campo hanno inteso incidere sulla cyber resilience del Gruppo, in particolare per l'ambito Cyber Legal è stato attivato un servizio di monitoraggio normativo, al fine di individuare le iniziative legislative in materia di cyber security con impatto diretto sul contesto Acea ed anticipare le esigenze di compliance. Sono proseguite infine la campagna di awareness & training rivolta a tutta la popolazione aziendale, per accrescere sensibilità e competenze individuali sui temi cyber security, e le partecipazioni di Acea al Programma europeo ECHO (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations), per la costituzione di una rete europea dei centri di competenza in materia, ed al progetto H2020 ATENA che si occupa di sicurezza e resilienza delle infrastrutture digitali.

LA COMPLIANCE ANTITRUST

Il **diritto antitrust** e la **normativa a tutela del consumatore** sono ambiti essenziali di attenzione e conformità per il Gruppo Acea, che ha svolto un progetto di revisione ed aggiornamento del **Programma di Compliance Antitrust**, con l'obiettivo di definire e formalizzare un Modello di governance della compliance antitrust strutturato e di alto profilo. Nel 2022 il Consiglio di Amministrazione di Acea ha approvato la **"Linea Guida Compliance Antitrust e Tutela del Consumatore"** con la quale ha inteso fornire a tutte le Società del Gruppo, all'interno di un framework comune, gli indirizzi per la realizzazione del proprio Modello di Compliance Antitrust, ciascuna secondo le proprie specificità¹³. In linea con le procedure di Gruppo, **Acea Ato 5 ha adottato la predetta Linea Guida** di compliance mediante deliberazione del proprio Consiglio di Amministrazione nella seduta del 5 ottobre 2022.

In attuazione delle politiche di Gruppo in materia di Antitrust e contrasto delle pratiche commerciali scorrette, nonché in conformità a quanto richiesto dal **"Regolamento Organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche Commerciali Scorrette"** di Gruppo, nel 2020 la Società ha portato a termine l'elaborazione del **"Programma di Compliance Antitrust"** da intendersi comprensivo del "Modello di Compliance Antitrust di Acea Ato 5 SpA", il quale definisce l'insieme delle attività da porre in essere per garantire i principi di leale concorrenza e dei diritti del consumatore.

In attuazione di quanto previsto nel predetto Programma Antitrust, nel 2022 è proseguita l'attività volta all'aggiornamento del **"Modello Antitrust"**, quale strumento dinamico di prevenzione dei rischi fondato sul processo di miglioramento continuo e pertanto aggiornato sulla base dell'evoluzione aziendale, dei risultati del processo di verifica e dell'attuazione e valutazione delle azioni di miglioramento. In particolare, è stata realizzata una nuova analisi dei rischi Antitrust, e definito un nuovo piano degli Audit a cui è stata data esecuzione nel corso del 2022.

¹² Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 76 e ss.

¹³ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 76.

I DATI ECONOMICI DI ACEA ATO 5

I ricavi netti di Acea Ato 5 nel 2022 si attestano intorno a 86.5 milioni di euro (+1% circa sul 2021) e il Margine Operativo Lordo è pari a circa 28 milioni di euro (-15% circa sul 2021).

Tabella n. 4 – I principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 5 nel 2021-2022 (milioni di euro)

CONTO ECONOMICO SEPARATO	2021	2022
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	81.868	79.651
Altri ricavi e proventi	3.520	6.855
Ricavi netti	85.388	86.506
Costo del lavoro	7.750	8.003
Costi esterni	44.472	50.386
Margine operativo lordo	33.166	28.117
Svalutazioni di crediti compresi attivo circolante	8.353	10.972
Ammortamenti e accantonamenti	16.687	15.491
Risultato operativo	8.126	1.654
Proventi finanziari	3.146	2.748
Oneri finanziari	6.514	5.466
Risultato ante imposte	4.759	(1.063)
Imposte sul reddito di periodo	2.127	(190)
Risultato netto	2.632	(874)

Il valore economico generato da Acea Ato 5 nel 2022 è 89.255 milioni di euro (88.535 milioni di euro nel 2021). La distribuzione di tale valore tra gli Stakeholder è articolata come segue: il 56% ai fornitori, il 9% ai dipendenti, il 6% ai finanziatori e il 29% all'Impresa. Di seguito si riporta il dettaglio per gli anni 2021 – 2022.

Tabella n. 5 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 5 nel 2021-2022 (milioni di euro)

VALORE ECONOMICO GENERATO	2021	2022
Valore economico generato	88.535	89.255
Ricavi (inclusi i proventi della gestione finanziaria)	88.535	89.255
Valore economico distribuito	88.535	89.255
Costi operativi (fornitori)	44.472	50.386
Remunerazione del personale	7.750	8.003
Finanziatori	6.514	5.466
Pubblica Amministrazione	2.127	(190)
Impresa (valore trattenuto)	27.672	25.589

I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE

La consapevolezza di gestire un servizio essenziale in ogni suo aspetto, come quello idrico, conduce Acea Ato 5 a operare nel rispetto dei **principi dello sviluppo sostenibile**, anche attraverso il mantenimento e l'implementazione dei **sistemi di gestione certificati** secondo i più aggiornati standard internazionali e l'adozione delle migliori best practice con la realizzazione di ulteriori strumenti atti ad assicurare nel tempo l'accrescimento della sostenibilità d'impresa.

In particolare, in virtù del percorso volontario finalizzato al miglioramento continuo dei propri processi e attività, Acea Ato 5 SpA ha da tempo implementato ed efficacemente applicato un **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia** conforme rispettivamente agli **Standard ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 50001:2018**, soggetto ad Audit di Certificazione da parte di Ente esterno accreditato.

La visione e i valori essenziali in tema di qualità, ambiente, sicurezza ed energia, si fondano su alcuni principi ai quali devono fare riferimento strategie e obiettivi.

Figura n. 13 – Gli aspetti principali della politica QASE



Nel corso del 2022 sono proseguite le attività operative finalizzate al mantenimento e al miglioramento continuo del **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente Sicurezza ed Energia** (secondo gli Standard Internazionali sopra richiamati). Sono stati completati tutti gli audit interni previsti dal **Piano Annuale di Audit** per l'anno **2022** (nello specifico, sono stati condotti **16 Audit** – di prima parte - che hanno interessato due sedi di lavoro, tre impianti del S.I.I., un cantiere e dieci processi aziendali) e verrà predisposto il Piano Annuale di Audit per l'anno 2023. In linea con il Manuale del Sistema Integrato QASE e con le direttive dell'Alta Direzione, proseguiranno i monitoraggi ed i controlli sugli aspetti con maggior significatività (impegni fissati nella Carta dei Servizi, Formazione, Infortuni, Rifiuti, Gestione Autorizzazioni).

Nel mese di giugno 2022 il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto dell'Audit di Certificazione a cura dell'**Ente di Certificazione RINA Services S.p.A.**, per il rinnovo della certificazione per gli Schemi Qualità e Ambiente e il mantenimento per gli Schemi Sicurezza ed Energia. L'Audit ha avuto esito positivo ed il Sistema di gestione Integrato è risultato **conforme**. Tale risultato ha determinato anche per il 2022 il mantenimento delle certificazioni secondo i relativi Standard di riferimento, non evidenziando alcuna Non Conformità.

2

ACEA ATO 5
E LA SOSTENIBILITÀ



L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Per il terzo anno, Acea Ato 5 redige su base volontaria il proprio Bilancio di Sostenibilità autonomo, fornendo maggiori e opportuni approfondimenti sulle proprie attività, performance e obiettivi da conseguire rispetto a quanto già da anni viene illustrato nella Rendicontazione di Sostenibilità del Gruppo Acea. Attraverso la stesura del documento, la Società fornisce agli Stakeholder indicazioni gestionali e strategiche, rendiconta e monitora le proprie performance di sostenibilità valutando anche la coerenza con gli obiettivi strategici. Il Bilancio di Sostenibilità illustra 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 definisce, difatti, obiettivi e target che concorrono alla realizzazione del **Piano Industriale di Gruppo** e del **Piano di Sostenibilità di Gruppo**, entrambi proiettati lungo l'arco temporale 2020 – 2024, che sono stati approvati nel 2020 dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

Il **Piano Industriale 2020–2024 del Gruppo Acea** è stato definito tenendo in considerazione **5 mega trend di contesto** che segnano il percorso evolutivo delle Utilities: **sostenibilità ed economia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato.**

Figura n. 14 – I 5 mega trend del Piano Industriale



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

- **Growth:** crescita guidata dal mercato regolato
- **Renewables:** investimenti in rinnovabili
- **Innovation:** investimenti in nuovi servizi innovativi
- **Delivery:** risultati superiori ai target prefissati
- **Sustainability:** crescente attenzione all'impatto ambientale e all'economia circolare.

Gli investimenti industriali complessivi, previsti da Piano, sono pari a **4,3 miliardi di euro**¹⁴.

In coerenza con gli orientamenti di sviluppo industriale, il **Piano di Sostenibilità 2020 – 2024** del Gruppo Acea viene articolato secondo un **livello di governance** volto a consolidare l'integrazione della sostenibilità nel governo del Gruppo, e mediante l'individuazione di **cinque macro – obiettivi operativi**, declinati in **127 target al 2024** e relativi KPI, in capo alle diverse Funzioni/Società del Gruppo.

Il **Piano di Sostenibilità 2020-2024**, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA a dicembre 2020, oltre che, per le parti di pertinenza, dal Presidente di Acea Ato 5 SpA, è stato definito con il coinvolgimento delle strutture organizzative (Funzioni della Capogruppo e Società operative) e tenuto conto dei **temi materiali 2019** individuati con il coinvolgimento 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 valle dei successivi aggiornamenti **dell'analisi di materialità, compreso il nuovo ciclo realizzato nel 2022**, è stato verificato, e confermato, il mantenimento di concordanza con i temi più rilevanti emersi dall'ascolto multistakeholder.

Gli investimenti previsti dal Piano Industriale di Gruppo 2020-2024 correlati a target di sostenibilità sono pari, complessivamente, a **2,1 miliardi di euro**. Nel corso del 2022 è stato monitorato sia lo **stato di avanzamento dei target**, sia **l'ammontare degli investimenti impegnati nell'anno**.¹⁵

Acea Ato 5 contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo attraverso la definizione e il perseguimento 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.

Figura n. 15 – I 4 macro-obiettivi del Piano di Sostenibilità di Acea Ato 5



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 2022 dalla Società.

¹⁴ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 46.

¹⁵ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 46.

Tabella n. 6 – Obiettivi Acea 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 2022
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: 4,75 giorni. Target annuale raggiunto	Il servizio di Sportello Digitale si è consolidato nel 2022. Acea Ato 2 lo ha internalizzato in giugno, migliorando la qualità del servizio e la capacità di risoluzione della richiesta del cliente già al primo contatto. A dicembre 2022 sono presenti sul territorio 20 Waidy Point che consentono ai clienti di gestire qualsiasi pratica commerciale, tramite videochiamata, con il supporto di un facilitatore digitale. Acea Ato 5 ha adottato sistemi e soluzioni tecnologiche per migliorare la comunicazione e rendere più efficaci i canali di contatto digitali, proponendo nuovi servizi (voltura e subentro digitali).
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	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= 22.961/21.000, pari al 109% Target annuale raggiunto	Sono stati sostituiti, nell'anno, oltre 22.900 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 (AE) trattati rispetto ai dati 2019.	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target)= 18.800/8.000, pari a +2,35 volte circa gli AE	Nel 2022 sono stati ultimati i lavori sull'impianto di depurazione di Roccasecca Scalo; e sono in corso i lavori presso l'impianto di depurazione di Monte San Giovanni Campano Colli; in fase di progettazione, a vari stadi, le attività sui depuratori di Fontana Liri, Villa Latina Pontecorvo.

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 2022
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 stimati da efficientamento/consumi 2019= 1.678.933/77.707.000 pari al 2,2% (410.600 nel 2020, 456.663 nel 2021 e 811.670 nel 2022)	Nel 2022 sono stati efficientati 17 siti idrici (pozzi, interconnessioni di acquedotti, sollevamenti) e il depuratore di Ceccano.
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 29,5% rispetto al 2019 (dato 2019: 92,8 Mm³ volumi persi).	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019= 24%, arrivando a 70,7 Mm³ di volumi persi (*) (Cassino, Frosinone e Ferentino e Sora). (*) dati stimati	Al 31.12.2022 risultano distrettualizzati 9 Comuni e per altri 4 sono in corso le attività di efficientamento delle reti idriche
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 un risparmio atteso di carta per circa 9 t/anno.	N. bollette web attive= 53.869, pari al 279% in più t carta annue risparmiate= 6,5 Target al 2024 raggiunto	Nel 2022 è stata completata una campagna di arricchimento delle anagrafiche clienti con l'obiettivo di recuperare i contatti digitali ed agevolare l'attivazione del servizio della bolletta interattiva.
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	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%).	$[(BOD_{5in} - BOD_{5out}) / BOD_{5in}]$ anno di rendicontazione - $(BOD_{5in} - BOD_{5out} / BOD_{5in})$ anno 2019] * 100 = [(300-29,3)/300] - [(300-40)/300] * 100 = 3,6%	Sono stati ultimati nel 2022 i lavori di revamping sull'impianto Serrone La Mola e sono in corso i lavori sul depuratore di Anagni Ponte Piano.

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

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%)= **5%**
Avanzamento realizzazione (0-100%)
% di riduzione

È in corso la fase di progettazione dell'essiccatore, in particolare, sono stati effettuati nel 2022 rilievi topografici e indagini geologiche. Si segnala tuttavia che l'iter approvativo presso gli enti competenti è temporaneamente sospeso.

AMBITO DI AZIONE 2: INCENTIVARE LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti (20 punti per Acea Ato 5) di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc..) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi.

Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito * importo posto a base di gara/importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi= **Acea Ato 5: 33,55**

Sono stati inseriti criteri green/sostenibili nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa. I criteri riguardano, ad esempio, il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di efficientamento energetico.

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 2022
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 practice).	N. controlli effettuati/n. controlli da effettuare= 352/24 Iniziativa di coinvolgimento: Si/No= Si Target annuale raggiunto	È stata implementata nel 2022 l'attività di controllo sugli appaltatori per gli aspetti di Sicurezza e Ambiente. Sei ditte appaltatrici hanno preso parte all'evento di sensibilizzazione sui temi della Sicurezza organizzato dalla Capogruppo e altre dieci hanno incontrato i membri del team SPP (Servizio Prevenzione e Protezione).

AMBITO DI AZIONE 3: SALUTE E SICUREZZA DELLE COMUNITÀ IN CUI IL GRUPPO OPERA

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

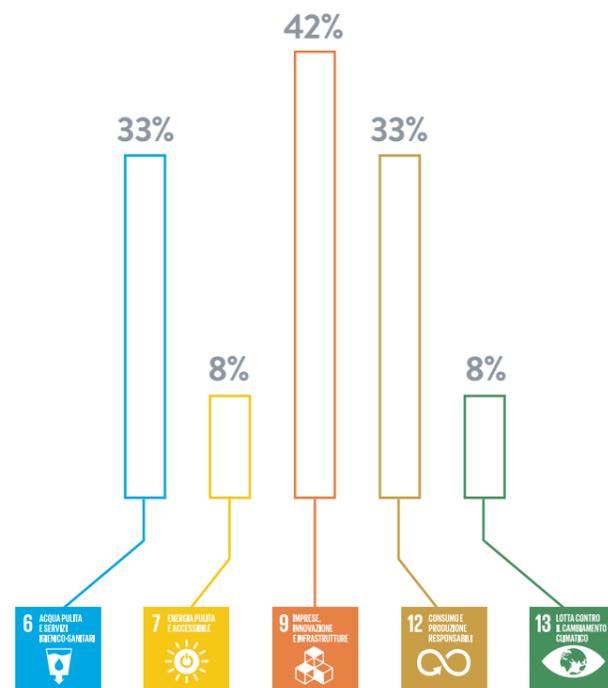
È stata individuata la sorgente di Anagni Tufano come il primo sito per la redazione del PSA pilota ed è stata avviata l'analisi della documentazione già disponibile.

MACRO-OBIETTIVO N.5 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO			
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= 395/460, pari all'86% (9 installati nel 2021 e 64 2022)	Sono stati installati nel 2022 ulteriori 64 impianti per il telecontrollo.

La pianificazione di sostenibilità del Gruppo Acea è definita, come accennato, con il coinvolgimento delle strutture organizzative, tiene conto dei temi materiali identificati con l'ascolto delle parti interessate, della coerenza con gli obiettivi del Green Deal europeo e con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030¹⁶ 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. In particolare, sono 4 i 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 e sono pertanto correlati all'SDG **6 "acqua pulita e servizi igienico – sanitari"**. Nel conseguimento degli obiettivi di efficientamento energetico volti a contrastare il cambiamento climatico la Società si richiama agli SDG **7 "energia pulita e accessibile"** e **13 "agire per il clima"**. Inoltre, vi sono 9 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 continua la propria opera di implementazione di nuove tecnologie in grado di rendere le infrastrutture dialoganti e più efficienti da un punto di vista ambientale, di garantire la salute e la sicurezza della comunità di riferimento, al fine di promuoverne e mantenere un rapporto costante con i numerosi attori locali e portatori di interesse. Infine, 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.

CINQUE OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE INDIVIDUATI DALL'AGENDA 2030



LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Acea Ato 5 intrattiene rapporti con l'**Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori (OTUC)**, partecipando agli incontri convocati dall'**EGA**¹⁷.

La Società, inoltre, 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. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). 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 nazionale. La Federazione promuove attività di aggiornamento e di formazione, oltre che offrire supporto alle associate su questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico, nella predisposizione di analisi, piani economici e finanziari. Il Gruppo Acea partecipa attivamente a tavoli tecnici e gruppi tematici presso Utilitalia¹⁸. Nel corso dell'anno il Gruppo ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, riportate in Tabella 7.

Tabella n. 7 – Adesioni a Centri di Ricerca, Enti e Associazioni di settore del Gruppo¹⁹

AGICI – Finanza d'Impresa	EDSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids)
AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci	Elettricità Futura (ex Assoelettrica AssoRinnovabili)
AIDI Associazione Italiana Illuminazione	Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES MIP)
Analisis	EU Bridge Harmonized Electricity Market Role Model
Andaf	EU - DSO (European Distribution System Operators' Association)
ANFOV	EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry)
ASCAI	FAI Fondo per l'Ambiente Italiano
Aspen Institute Italia	FERPI
Assochange	FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia)
Associazione Amici della Luiss Guido Carli	FISE Assoambiente
Associazione Civita	Fondazione Global Compact Network Italia
Associazione Geotecnica Italiana	Fondazione Roma Europa
Associazione Idrotecnica Italiana (AII)	Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente)
Associazione Infrastrutture Sostenibili (AIS)	Gruppo Galgano
Associazione Italiana Internal Auditors	IATT (Italian Association for Trenchless Technology)
Associazione italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC)	ICESP Piattaforma Italiana Economia Circolare coordinata da ENEA
Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC)	I - Com (Istituto per la Competitività)
Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI)	IGI (Istituto Grandi Infrastrutture)
Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel)	InnovUp
Assogas	ISES Italia (International Solar Energy Society Sezione Italiana)
Assonime	Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF Ricerche;
ASTRID	Linux Foundation for Energy
CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies)	Motus E
CEEP Bruxelles (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services)	NORMAN NETWORK
Centro Studi Americani	Piattaforma Italiana del Fosforo coordinata da ENEA e MATTM
CDP Worldwide	Proxigas
CISAMBIENTE	Servizi Professionali Integrati
CISPTEL Confservizi Toscana	Task Force Demand Side Flexibility
CLUB Ambrosetti	Task Force TSO - DSO on Distributed Flexibility
Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)	Task Force TSO - DSO on Smart Grid Indicators
Confindustria Chieti - Pescara	Technopole
Confindustria Umbria	UNI (Ente Italiano di Normazione)
Conseil de cooperation economique	Unindustria Lazio
CONSEL Consorzio Elis per le Formazioni	UPA Utenti Pubblicità Associati
CSR Manager Network Italia	Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche)
Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia (Di.T.NE.)	UNICHIM
	World Energy Council (WEC)

¹⁶ L'Agenda 2030 promossa dalle Nazioni Unite nel 2015 identifica i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs – Sustainable Development Goals)** che stabiliscono un modello di sviluppo che interseca le questioni economiche, sociali ed ecologiche e che mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza, ad affrontare i cambiamenti climatici, a costruire società pacifiche che rispettino i diritti umani.

¹⁷ Gli **Enti di Governo dell'ambito (EGA)** sono gli organismi individuati dalle Regioni per ciascun Ambito Territoriale Ottimale ai quali partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'ATO ed ai quali è trasferito l'esercizio delle competenze dei Comuni stessi in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche.

¹⁸ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 187.

¹⁹ Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 186.

GLI STAKEHOLDER DI ACEA ATO 5

Gli Stakeholder sono i diversi soggetti che svolgono un **ruolo chiave nel rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali** e rappresentano i **principali destinatari, diretti o indiretti, del valore creato ma anche degli impatti generati** dalle attività gestite, secondo un principio di reciproca influenza. Per questa ragione, ad esempio, vengono considerati Stakeholder anche l'ambiente naturale e la collettività²⁰.

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.

I processi di comunicazione adottati dalla Società nei confronti dei propri interlocutori, sia interni che esterni, hanno sempre perseguito obiettivi di **puntualità ed efficacia**, atti a diffondere, nel modo più capillare possibile, le attività messe in atto dall'azienda giorno dopo giorno.

Nel corso del 2022 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 la fluidità nello scambio di informazioni tra i dipendenti, favorendo in tal modo la collaborazione tra il personale, mettendo a loro disposizione un ambiente unico e facilmente accessibile nel quale condividere idee, conoscenze e documenti lavorativi. Inoltre, all'interno del Portale Idrico, Acea ha creato **"Fatti d'Acqua"**, ovvero una sezione dedicata alla Sostenibilità in cui valorizzare le iniziative e condividere le informazioni delle società operative sull'argomento. All'interno della sezione Sostenibilità è anche presente uno spazio dedicato ai Bilanci di Sostenibilità.

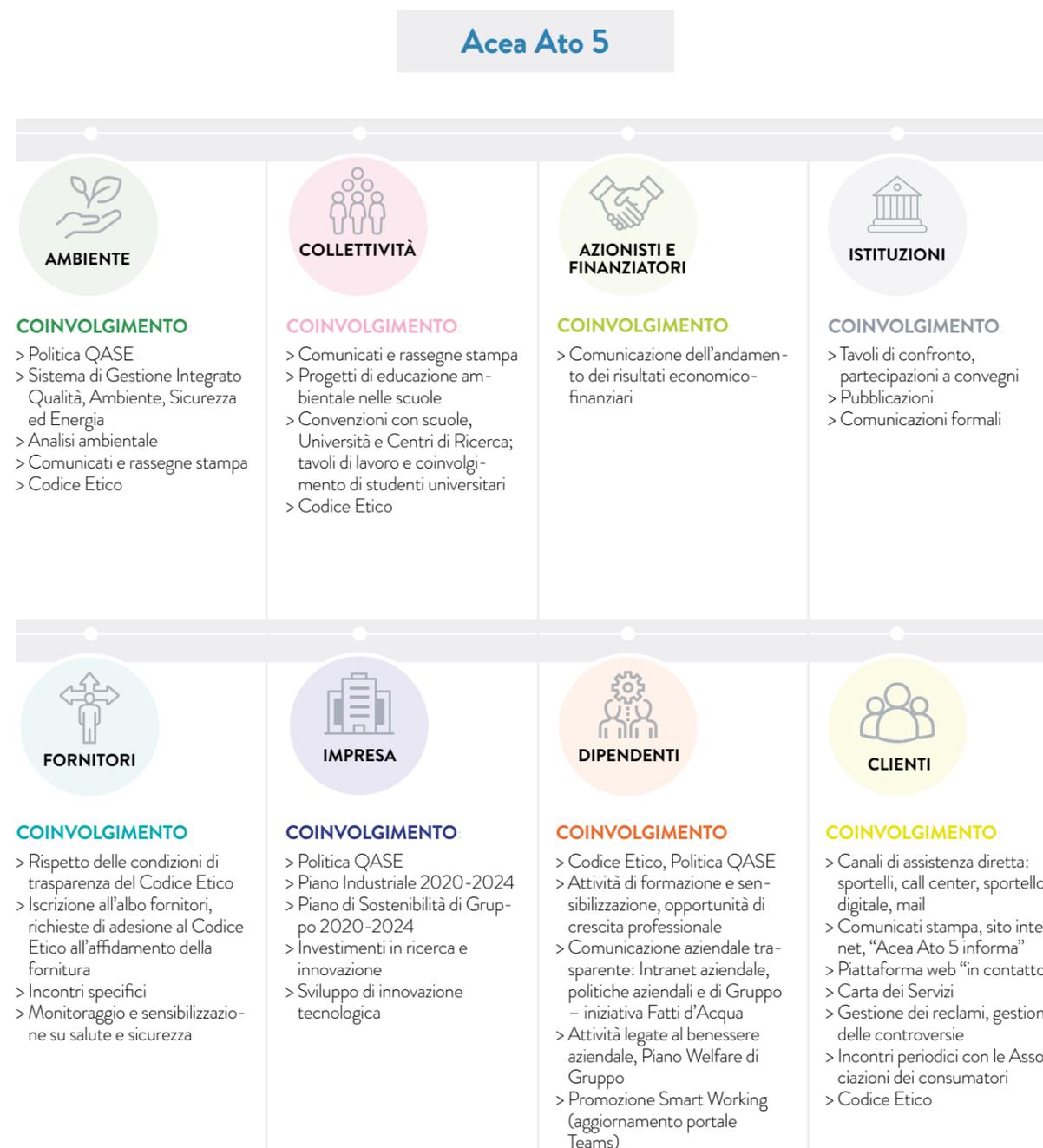
Inoltre, è stato conservato il canale di comunicazione con le Amministrazioni Comunali sia per la gestione delle consuete questioni ordinarie inerenti alla gestione del SII, sia per avviare percorsi transattivi e conciliatori.

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. Al fine di migliorare ulteriormente le interazioni con le parti interessate, un'Unità dedicata, nella Capogruppo, ha avviato, già nel 2019, un progetto di **Stakeholder Engagement**²¹, 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.

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività curate dall'Unità Stakeholder Engagement di Acea per **diffondere la cultura dello Stakeholder engagement all'interno del Gruppo**, rendendo disponibili metodologie condivise e strumenti utili a progettare e implementare iniziative finalizzate a sviluppare interazioni più efficaci. Alla fine dell'anno è stata pubblicata la prima "video pillola" del modulo di sensibilizzazione sullo Stakeholder engagement, per divulgare metodologia e modalità di utilizzo degli strumenti di coinvolgimento delle parti interessate e stimolare e rafforzare la proattività delle persone del Gruppo Acea. Altre "video pillole" saranno pubblicate nel corso del 2023²².

Il processo di identificazione degli Stakeholder è stato svolto dal Gruppo Acea che ha individuato **8 categorie di Stakeholder rilevanti** (si veda la figura seguente, che riporta anche alcuni strumenti implementati in rapporto ai principali Stakeholder). Tali categorie riflettono gli Stakeholder di Acea Ato 5 e sono rappresentative per la Società.

Figura n. 16 – Mappatura degli Stakeholder Acea Ato 5



20 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 87.

21 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 88.

22 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 88.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ²³

L'analisi di materialità è alla base delle attività di planning e reporting di Sostenibilità del Gruppo Acea. I temi «materiali», infatti, identificati alla luce dei loro principali impatti, orientano la pianificazione strategica di sostenibilità (Piano di Sostenibilità) e focalizzano gli aspetti da approfondire nella rendicontazione non finanziaria.

Nel 2022 Acea ha condotto un nuovo ciclo di analisi di materialità volto ad **identificare i principali temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale, connessi alle attività del Gruppo**, e a **priorizzarli in base al livello di rilevanza (materialità) assegnato dall'Azienda e dagli Stakeholder**, con riferimento agli **impatti** che si possono generare su business, ambiente naturale, società e Stakeholder stessi.

Il nuovo ciclo è stato svolto applicando una **metodologia aggiornata**, anche alla luce delle evoluzioni intervenute negli Standard GRI, che ha permesso di **identificare un numero maggiore di Stakeholder** da coinvolgere nel processo e di **ampliare le modalità di coinvolgimento**, mediante l'introduzione della **survey online** da somministrare a Stakeholder e manager, che ha integrato la tradizionale conduzione di focus group e interviste one to one.

Inoltre, la metodologia aggiornata ha **recepito i nuovi criteri di valutazione della rilevanza dei temi materiali** (significatività, ampiezza, ecc.) ed ha **potenziato la considerazione degli impatti associati ai temi materiali**.

L'analisi di materialità 2022 si è sviluppata nelle seguenti fasi:

- **l'analisi documentale**, che ha consentito di identificare **15 temi** potenzialmente rilevanti e ambiti di impatto associati, **validati dai Vertici aziendali**, da sottoporre alla valutazione di Stakeholder e manager del Gruppo (interni ed esterni);
- **l'identificazione degli Stakeholder (esterni e interni)**, individuati dalle Società operative del Gruppo e dalle Funzioni della Holding a partire dall'albero degli Stakeholder di Gruppo;
- **il coinvolgimento diretto degli Stakeholder (esterni e interni)**, realizzato mediante la somministrazione di una **survey online per la valutazione dei temi** emersi dall'analisi documentale, lo svolgimento di **due focus group multistakeholder**, nel corso dei quali sono stati **discussi gli impatti associati ai temi** valutati nella survey e la conduzione di **17 interviste telefoniche one to one**.
- **il coinvolgimento diretto dei manager del Gruppo**, tramite la compilazione della survey di valutazione dei temi ESG e un incontro dedicato a cui hanno partecipato **36 responsabili aziendali**.

A valle dei focus group, condotti da facilitatori qualificati, sono state svolte **l'analisi degli esiti**, considerando i giudizi e i contributi di Stakeholder e manager alla luce dei criteri di valutazione degli impatti definiti dallo Standard GRI e **l'elaborazione degli output** con la costruzione della **matrice di materialità²⁴ 2022** e la predisposizione dell'elenco dei temi materiali e degli impatti associati, così come percepiti dagli Stakeholder.

La matrice di materialità 2022 rappresenta i temi secondo la **doppia prospettiva di rilevanza multi-stakeholder e manageriale**. In particolare, l'asse delle ascisse esprime la **prospettiva multistakeholder** (impatti verso l'esterno) e quella delle ordinate la **prospettiva manageriale** (impatti verso l'Azienda).

La matrice illustra la distribuzione dei 15 temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale in **bassa, media ed alta rilevanza**; in particolare 14 risultati in alta rilevanza e uno in media rilevanza.

Il posizionamento dei temi è stato determinato considerando, in maniera complessiva, **le valutazioni di significatività espresse da Stakeholder e manager sugli impatti associati a ciascun tema materiale, l'entità degli impatti e la probabilità di accadimento degli stessi**.

I temi in assoluto più rilevanti per l'Azienda e per gli Stakeholder si collocano nel quadrante in alto a destra, nel quale i punteggi assegnati sono i più alti per entrambe le categorie.

A seguire l'elenco dei temi materiali di Gruppo 2022, in ordine di rilevanza.

Tabella n. 8 – Temi materiali del Gruppo Acea

Temi in alta rilevanza	
1	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica
2	Etica e integrità nella condotta di business*
3	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità
4	Cambiamento climatico e transizione energetica
5	Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
6	Gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare
7	Salute e sicurezza sul lavoro
8	Ascolto e coinvolgimento di Stakeholder e territorio
9	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro
10	Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture
11	Centralità del cliente
12	Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura
13	Benessere aziendale, diversità e inclusione*
14	Governance orientata al successo sostenibile*
Tema in media rilevanza	
15	Finanza responsabile*

*temi non materiali per Acea Ato 5

Acea Ato 5 ha contribuito attivamente alla definizione della matrice di materialità di Gruppo in quanto hanno preso parte all'analisi anche **11 Stakeholder di Acea Ato 5**. Tutti gli Stakeholder coinvolti hanno compilato la survey online; 3 di questi hanno partecipato anche al focus group e 1 all'intervista one to one. Inoltre, hanno partecipato al focus group manageriale 2 responsabili di Acea Ato 5. Sulla base delle evidenze emerse è stato possibile individuare i temi materiali di Acea Ato 5.

Per quanto riguarda le Società dell'Area Idrica alcuni temi materiali sono "opzionabili" mentre altri sono vincolanti; il posizionamento di questi ultimi è definito nella matrice di materialità di Gruppo ed è riportato nella medesima posizione all'interno della matrice societaria. Nello specifico, ricadono tra i temi opzionabili quelli di governance in quanto principalmente riconducibili alla responsabilità della Capogruppo e dei suoi organi di governo, come "Governance orientata al successo sostenibile", "Etica e integrità nella condotta di business" e "Finanza Sostenibile" che sono sotto la direzione e il coordinamento della Capogruppo. Per tale motivo, tali temi sono stati ritenuti non materiali per Acea Ato 5 ai fini della rendicontazione specifica. Con riferimento al tema "Benessere aziendale, diversità e inclusione", si precisa che il tema non è stato rendicontato tenuto conto che le iniziative adottate da Acea Ato 5 sono strettamente legate a quelle della Capogruppo, rispetto alle quali la Società opera in coerenza.

Sulla base di quanto esposto quindi, rispetto ai 15 temi rilevanti per il Gruppo, sono stati identificati **11 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. Nella seguente figura sono illustrate le undici 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, 4 ambientale e 3 afferiscono alla sfera economica e di governance**.

I temi sono tutti in **alta rilevanza**.

In verde i temi ambientali,

in blu i temi di governance,

in arancio i temi sociali

tutti potenzialmente rilevanti per il Gruppo

²³ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 12 e ss.

²⁴ Lo Standard GRI non richiede più l'elaborazione della matrice di materialità, ritenendo sufficiente l'elencazione di temi e impatti; tuttavia, si è scelto di mantenerla per la sua efficace rappresentazione dei temi secondo la doppia prospettiva, multistakeholder e manageriale.

Figura n. 17 – La matrice di materialità 2022 di Acea Ato 5

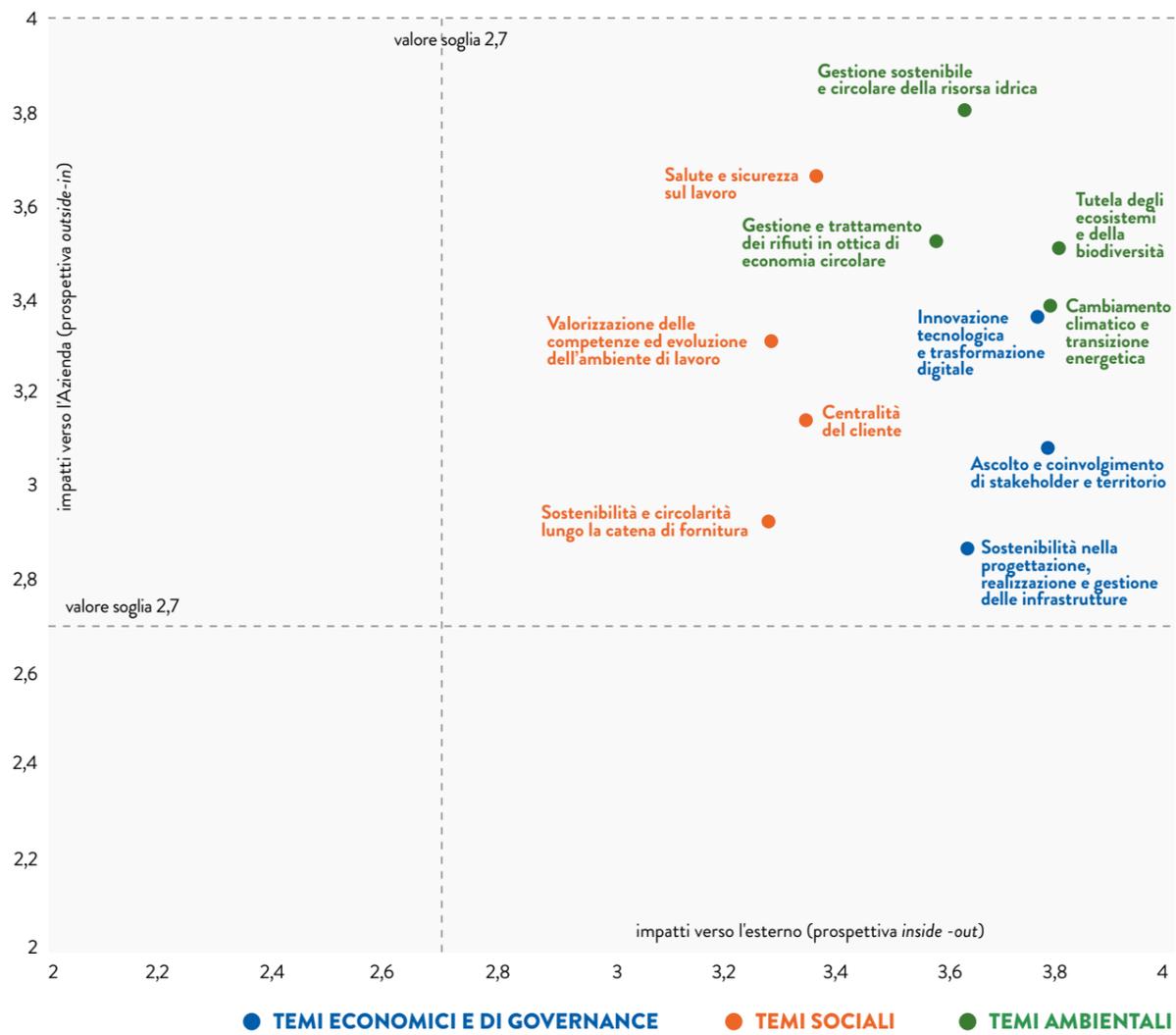


Tabella n. 9 – Temi materiali di Acea Ato 5



Si precisa che **9 degli 11 temi materiali scelti da Acea Ato 5** rientrano nella lista dei **primi 10 temi materiali per rilevanza del Gruppo Acea**, in base ad essi sono state identificate le informative specifiche dello Standard di rendicontazione GRI (si veda Appendice 1). In alto a destra si colloca la **“Gestione sostenibile e circolare 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 e 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. Tra i principi che gli Standard GRI 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, insieme con i temi materiali, 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.

Nell’ambito del processo di analisi di materialità 2022, il consueto coinvolgimento delle parti interessate, nelle modalità sopra riportate, ha dato particolare spazio all’identificazione dei principali impatti percepiti in associazione ai temi materiali in alta e media rilevanza del Gruppo Acea. Le evidenze emerse dal confronto, in termini di ambiti di impatto maggiormente significativi per le parti interessate e principali impatti, attuali/ potenziali, sia positivi che negativi, sono espresse sinteticamente in tabella n. 10²⁵.

Tabella n. 10 – Principali impatti percepiti dagli Stakeholder, associati ai temi materiali 2022 in alta e media rilevanza

TEMI MATERIALI	AMBITI DI IMPATTO più significativi per gli Stakeholder	Principali impatti (ATTUALI/ POTENZIALI) percepiti dagli Stakeholder: >NEGATIVI (in Rosso) e >POSITIVI (in Verde)
GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA	ottimizzazione di infrastrutture e reti, per aumentarne la resilienza e garantire l’approvvigionamento idrico	ridotto accesso all’acqua di qualità per inefficienze del sistema connesse a stress idrico ed eventi metereologici estremi; messa in sicurezza dell’approvvigionamento idrico grazie allo sviluppo di nuove soluzioni infrastrutturali e tecnologiche;
	evoluzione verso un modello circolare di gestione della risorsa idrica (incluso il riuso dell’acqua, il recupero e riutilizzo dei fanghi di depurazione, ecc.)	mancata riduzione delle pressioni sulle risorse idriche a causa del limitato riutilizzo dell’acqua depurata; contributo al miglioramento dei contesti ambientali e sociali grazie al potenziamento di soluzioni per la gestione circolare della risorsa idrica (riuso per le diverse finalità di acque depurate, fanghi ecc.);
TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ	riduzione della pressione sugli ecosistemi (ad esempio contenimento delle emissioni, uso efficiente di risorse naturali, riduzione dell’occupazione di suolo ecc.) per preservarne la salubrità e il ciclo naturale	difficile adattabilità delle infrastrutture agli ecosistemi che le ospitano; maggiore consapevolezza delle ricadute delle attività su biodiversità ed ecosistema grazie allo sviluppo di modelli di analisi dedicati;
	interventi mirati alla protezione degli ecosistemi dei territori in cui l’Azienda opera (salvaguardia delle sorgenti, tutela del patrimonio naturale, di aree protette e delle specie animali e vegetali ecc.)	mancata formalizzazione di impegni specifici sulla tutela di biodiversità ed ecosistemi; sviluppo di sinergie con partner scientifici e istituzioni per il presidio delle aree ad elevata biodiversità e la creazione di corridoi ecologici;
CAMBAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA	adozione di modelli energetici a basso impatto ambientale (generazione da fonti rinnovabili, efficientamento energetico, cogenerazione, consumi di energia green ecc.)	lentezza nello sviluppo di soluzioni a basso impatto ambientale a causa di vincoli burocratici ed autorizzativi; contributo allo sviluppo sostenibile di territori e contesti socio-economici con azioni di contrasto al cambiamento climatico;
	sviluppo di servizi a valore aggiunto legati alla transizione energetica	bassa scalabilità di alcune tecnologie green per la collettività; miglioramento dei contesti ambientali e sociali grazie allo sviluppo di soluzioni di decarbonizzazione applicate ai diversi contesti (smart city, mobilità sostenibile, efficientamento edifici ecc.);

25 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 90 e ss.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE	sviluppo di servizi e prodotti innovativi ed ecosostenibili, in risposta alle mutate esigenze del contesto e delle persone	aumento delle disuguaglianze causato da servizi erogati in modalità prevalentemente digitale (anziani, popolazione scarsamente digitalizzata ecc.); miglioramento della qualità di vita della collettività grazie alla disponibilità di servizi e prodotti in linea con i nuovi bisogni;
	creazione di un ecosistema di innovazione e ricerca d'eccellenza, aperto e interconnesso	mancata opportunità di sviluppo innovativo per carenza di competenze qualificate e investimenti dedicati; contributo al progresso sociale e alla crescita culturale;
GESTIONE E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE	gestione e riduzione dei rifiuti prodotti dalle comunità mediante il loro recupero energetico e di materie (ad esempio il compost)	possibili resistenze da parte delle comunità all'accettazione degli impianti; contributo alla risoluzione delle criticità connesse all'ingente produzione di rifiuti;
	rafforzamento delle filiere di recupero di materie prime-secondarie dai materiali di scarto (plastica, carta ecc.)	possibili difficoltà di gestione adeguata delle filiere; riduzione delle alterazioni ambientali causate dallo sfruttamento di materie prime;
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	costruzione di contesti lavorativi sicuri e protetti, a partire dalla prevenzione degli eventi infortunistici	verificarsi di incidenti sul lavoro, con possibili effetti anche sulla sicurezza per i cittadini; incremento della sicurezza e conseguente miglioramento del livello dei servizi;
	promozione della cultura della sicurezza sul lavoro lungo la catena di fornitura (appalti, ecc.)	depotenziamento dell'azione di promozione della cultura della sicurezza sul lavoro in realtà meno attrezzate come le piccole e piccolissime imprese; contributo al miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro del personale delle imprese fornitrici;
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO	risposte a istanze multistakeholder, con progetti a valore condiviso e iniziative di co-progettazione	aumento delle controversie con gli Stakeholder a causa di un loro inefficace coinvolgimento in progetti ad alto impatto sul territorio; sviluppo sinergico di progetti e iniziative in grado di rispondere meglio alle legittime esigenze degli Stakeholder;
	rilevazione e considerazione specifiche di minoranze e soggetti più vulnerabili	insufficiente attivazione, in considerazione delle criticità del contesto attuale, di iniziative di per famiglie e imprese in difficoltà economiche (caro bollette, inflazione ecc.); supporto alla comunità grazie alla promozione di iniziative mirate, anche in sinergia con istituzioni e associazioni del territorio (nuove povertà, crisi energetica ecc.);
VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO	promozione contesti lavorativi meritocratici, capaci di valorizzare e accrescere competenze e capacità	resistenza al cambiamento culturale e professionale; aumento delle competenze, maggiore soddisfazione dei lavoratori e creazioni di nuovi posti di lavoro;
	adozione di nuovi modelli di lavoro capaci di rispondere alle esigenze della trasformazione digitale, anche con logiche agile, basate su collaborazione e flessibilità	scarsità di nuove competenze chiave (tech jobs, ecc.); miglioramento del bilanciamento vita privata/lavoro e dei contesti lavorativi;
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	realizzazione di infrastrutture e opere di qualità e sostenibili dal punto di vista ambientale e sociale	possibili difficoltà realizzative causate da carenza di modelli di progettazione e di professionalità che integrano la sostenibilità; sviluppo di un approccio alla progettazione di lungo periodo, capace di integrare logiche di sostenibilità e per una transizione "giusta";
	adozione di un approccio progettuale che, integrando le legittime istanze degli Stakeholder, favorisce l'accettazione di opere e infrastrutture da parte della collettività	ridotta accettabilità sociale delle infrastrutture a causa dell'inadeguata gestione dei processi partecipativi; contributo allo sviluppo sostenibile dei territori;

CENTRALITÀ DEL CLIENTE	disponibilità di servizi di customer care (assistenza alla clientela) facilmente accessibili e personalizzati, anche grazie al crescente utilizzo dei canali digitali	diminuzione del livello di fiducia dei clienti per mancanza di comunicazione chiara e trasparenza miglioramento della customer experience e del rapporto con l'azienda;
	disponibilità di servizi, in linea con i nuovi bisogni e stili di vita dei clienti	insufficiente attenzione alle crescenti difficoltà manifestate dai clienti nel contesto (conflitto e crisi energetica, caro bollette, inflazione ecc.); incremento della sostenibilità nei comportamenti e negli stili di consumo;
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	implementazione di processi di acquisto che privilegiano il ricorso a prodotti e servizi che coniugano qualità, eco-compatibilità (riciclati, riutilizzabili, ecc.) e responsabilità sociale	possibile esclusione di piccole e piccolissime imprese meno strutturate in ambito sostenibilità; riduzione dell'impatto socio-ambientale di beni e servizi;
	crescente qualificazione della catena di fornitura, anche in relazione all'attenzione agli aspetti sociali (tutela dei diritti dei lavoratori, dei diritti umani, qualità delle forniture ecc.) e ambientali (emissioni, inquinamento ecc.)	iniziali maggiori oneri per i fornitori a cui vengono richieste maggiori impegni sulla sostenibilità; supporto alla promozione della sostenibilità presso le imprese fornitrici.



3

LA GESTIONE SOSTENIBILE
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



ASSISTENTE
ING. RICCARDO PROSPERI
IMPRESA COSTRUTTRICE
BERINO MAGLIOCCHETTI
DI VEROLI

aceq
acqua
SORGENTE CAPO
D'ACQUA DI VEROLI
Comune di Veroli

È OBBLIGATORIO USARE
I MEZZI DI PROTEZIONE
PERSONALE IN DOTAZIONE
A CIASCUNO

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme di tutti i servizi che permettono l'approvvigionamento idrico del singolo utente (**captazione, adduzione, distribuzione**), fino al collettamento delle acque reflue agli impianti di depurazione (**fognatura e depurazione**), prima che le stesse vengano poi restituite all'ambiente.

Acea Ato 5 SpA è il gestore del servizio idrico integrato nell'ATO 5 Lazio Meridionale, che opera nel rispetto dei principi di **efficienza, efficacia ed economicità**, adempiendo anche all'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.

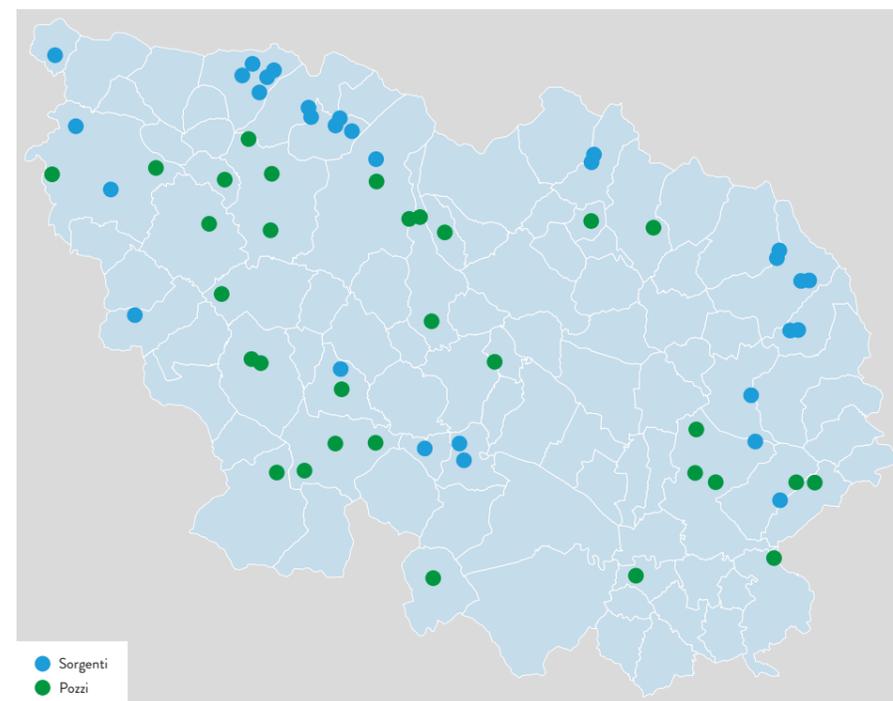
Come già accennato nei paragrafi introduttivi del presente documento, sotto un profilo territoriale i servizi idrici sono organizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali, definiti dalle regioni secondo criteri di natura amministrativa o idrografica.

Gli enti locali che ricadono in questa porzione territoriale partecipano all'Ente di Governo d'Ambito (EGA), 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 SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

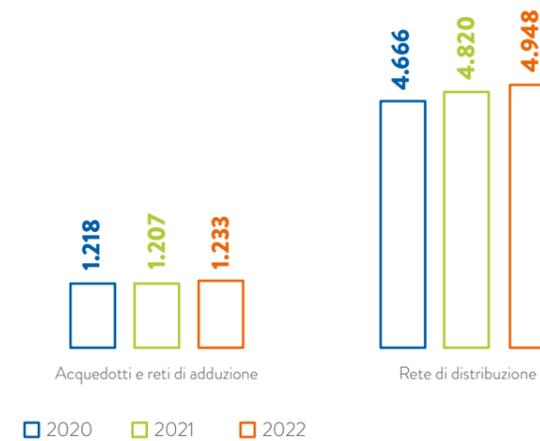
Nei Comuni ricadenti nell'ATO 5 Lazio Meridionale-Frosinone, Acea Ato 5 gestisce **80 fonti di approvvigionamento**, di cui **75 attive**, distinte tra **41 pozzi/campi pozzi** e **34 sorgenti**. Oltre alle fonti, la Società acquista/cede acqua attraverso punti di interscambio con altri gestori e con un Comune ricadente nel territorio limitrofo e non gestito da Acea Ato 5 S. p. A.

Figura n. 18 – Pozzi e sorgenti gestiti da Acea Ato 5



Dalle fonti di approvvigionamento l'acqua viene poi condotta nei Comuni attraverso la rete di adduzione cui segue, partendo da serbatoi e partitori, un'articolata rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze servite, per un totale di circa **6.181 km** – distinti tra **1.233 km di rete di adduzione** e **4.948 km di rete di distribuzione** - registrando nel complesso un incremento di estensione²⁶ pari a 154 km rispetto ai 6.027 km rilevati nel 2021. Tale maggiore estensione è da mettere in relazione soprattutto al costante lavoro di rilevazione delle infrastrutture gestite che, anche grazie alle moderne tecnologie, diventa sempre più preciso ed efficace permettendoci di perfezionare la mappatura delle effettive consistenze.

Figura n. 19 – Rete idropotabile di Acea Ato 5 (km)



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. Inoltre, viene posta particolare attenzione agli interventi di manutenzione straordinaria, che prevedono attività come il rifacimento, l'ammodernamento e/o il potenziamento degli impianti e delle reti idriche, per garantire anche un adeguato aggiornamento tecnologico degli stessi.

In tabella si riporta il riepilogo degli interventi effettuati nel 2022 che hanno interessato il comparto idrico.

Tabella n. 11 – Interventi effettuati nell'anno 2022 nel comparto idrico (n.)

ACEA ATO 5	
Interventi per guasto/ricerca perdite su rete	10.143²⁷ interventi
Interventi programmati	3 interventi (su rete di distribuzione)
Installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	26.005 interventi (3.044 nuove pose e 22.961 sostituzioni)
Ampliamento rete	0 km di rete ampliata
Bonifica rete	46,3 km di rete bonificata
Controllo qualità acque potabili	2.565 campioni prelevati e 107.420 determinazioni analitiche eseguite

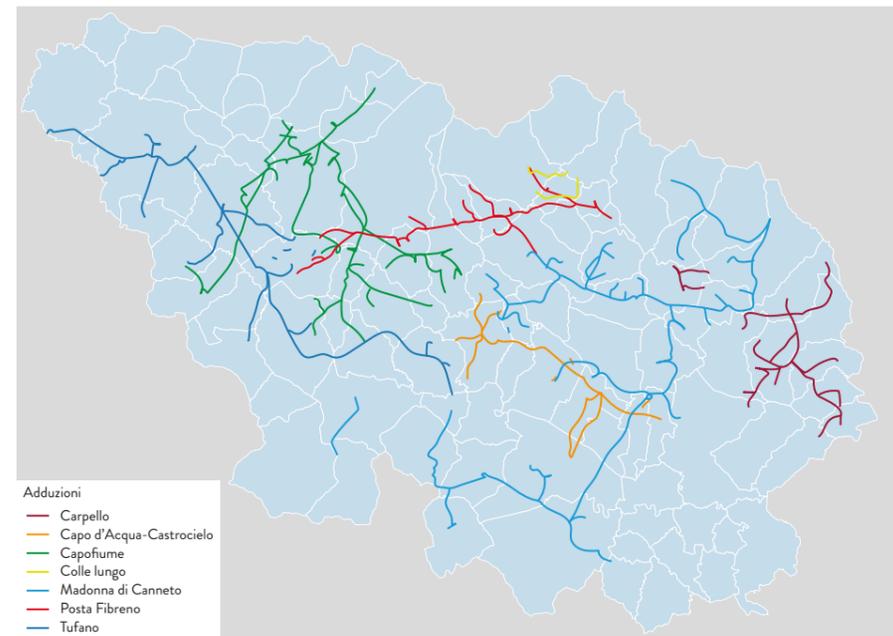
26 Le consistenze delle infrastrutture a rete vengono comunicate dalle gestioni comunali all'atto del trasferimento del Servizio Idrico Integrato. Nel corso della gestione la Società ha avviato – e mantiene tuttora – una capillare azione ricognitiva degli asset che consente, annualmente, di poter aggiornare le consistenze gestite in quanto frequentemente sono rilevati, in campo, tratti di rete non presenti nella consistenza iniziale comunicata.

27 Il dato differisce da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea a seguito di un suo successivo ulteriore aggiornamento.

IL VOLUME D'ACQUA IMMESSO IN RETE

Il sistema idrico – potabile di Acea Ato 5 è costituito da impianti e reti di adduzione e 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.

Figura n. 20 – Acquedotti gestiti da Acea Ato 5



Anche nel 2022, nell'ottica di monitorare lo stato delle fonti, è stato portato avanti lo studio sulla disponibilità idrica effettuato su alcune fonti significative, iniziato nel 2017. Dall'analisi di pioggia caduta e di portata prelevata per gli anni 2017-2022, si è avuto un chiaro riscontro di come il 2022 sia stato oggetto di una netta **riduzione delle precipitazioni** per quasi tutto l'anno, e, come noto, il regime pluviometrico è tra i principali responsabili della ricarica delle sorgenti. Acea Ato 5 ha altresì partecipato ad un progetto, coordinato dalla Capogruppo, di progressiva implementazione delle raccomandazioni della Task Force o climate related financial disclosure, durante il quale sono state svolte analisi di scenario climatico, approfondendo in particolare il rischio siccità, con proiezioni sino al 2040. Tanto gli studi sulla disponibilità idrica, tramite lo storico, quanto le analisi con proiezioni future consentono di affrontare meglio e in ottica preventiva le eventuali minori portate disponibili.



Le attività di monitoraggio ed efficientamento continuo, messe in campo allo scopo di ridurre lo sfruttamento della risorsa idrica, hanno permesso di diminuire, nel corso degli ultimi anni, la quantità di acqua dolce prelevata e immessa nel sistema acquedottistico che nel 2022 è stata pari a **109,8 Mm³** (a fronte di 115,8 Mm³ nel 2021 e 119,8 Mm³ nel 2020). Il 42% del volume è prelevato tramite pozzi, a seguire da sorgenti e da altri sistemi acquedottistici.

Nei grafici dedicati si riportano il dettaglio dell'acqua prelevata nel triennio anche distinte per tipologia di fonte.

Figura n. 21 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio (Mm³)

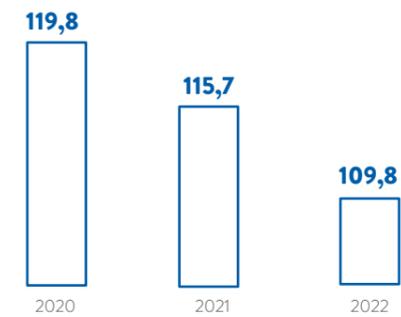


Figura n. 22 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio, distinto per tipologia di fonte (Mm³)



IL VOLUME D'ACQUA CONSEGNATO MA NON FATTURATO

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.

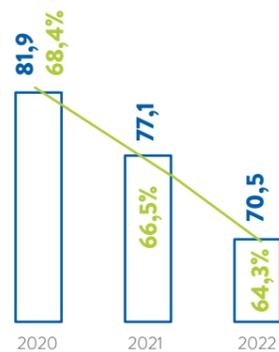
Le perdite idriche possono avere origini diverse: si parla di **perdite amministrative** (o apparenti) laddove vi siano consumi che non sono stati fatturati (ad es. per errori di misura dei contatori o per prelievi non autorizzati), e di **perdite fisiche** (o reali) quando riconducibili ad effettive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

Figura n. 23 – Modello di contabilizzazione delle perdite idriche*

VOLUME IMMESSO IN RETE	CONSUMI AUTORIZZATI	Consumi autorizzati fatturati	Consumo fatturato misurato	ACQUA FATTURATA
			Consumo fatturato non misurato	
	PERDITE IDRICHE	Consumi autorizzati non fatturati	Consumo non fatturato misurato	ACQUA NON FATTURATA
		Perdite apparenti	Consumo non autorizzato	
			Imprecisione dei contatori dei clienti	
			Perdite della rete di trasporto e di distribuzione	
Perdite reali	Perdite e sfiori dai serbatoi			
	Perdite dalle prese d'utenza fino al contatore			

* L'immagine è riferita al modello dell'International Water Association. Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 218.

Figura n. 24 – Variazione delle perdite* idriche nel triennio (Mm³ e %)



■ Perdite idriche Mm³
— Variazione %

* Il dato relativo alle perdite idriche (sia lineari, sia percentuali) differisce leggermente rispetto a quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea in seguito a un successivo aggiornamento comunicato.

Con l'obiettivo di contenere e risolvere quanto più possibile la problematica legata alla dispersione della risorsa, Acea Ato 5 sta perseguendo negli anni un'intensa **attività di ricerca perdite sia fisiche che amministrative** ed ha altresì definito uno specifico target di sostenibilità - **ridurre del 29,5% il volume di perdita della risorsa idrica** rispetto al dato del 2019 - ricompreso nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Holding. Le attività messe in campo nel 2022, quali ad esempio la **distrettualizzazione** di ulteriori **9 Comuni** (per approfondimenti su tutti gli interventi effettuati nell'anno si veda il paragrafo "Attività di efficientamento"), hanno permesso una diminuzione del volume perso di risorsa pari al **24% rispetto al valore del 2019** (e pari al 9% rispetto al 2021).

GLI AUTOCONSUMI

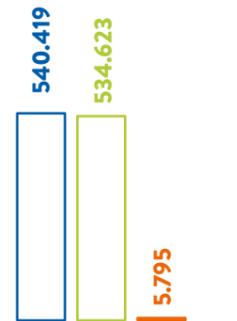
Anche la Società, al fine di garantire il servizio nel territorio di competenza, consuma una certa quantità di risorsa idrica **sia per usi civili che per usi industriali**. Il volume di acqua complessivamente utilizzato per uffici e sportelli è risultato pari a **2.605 m³** nel 2022, ricavato dal consumo delle singole utenze intestate alla Società, tramite opportuna elaborazione su piattaforma aziendale. Sugli impianti di depurazione, invece, l'acqua proveniente dalla rete acquedottistica e riutilizzata sugli stessi **per uso industriale** nel 2022 è risultata pari a **5.795 m³**, mentre **3.120 m³** sono stati utilizzati per **uso civile**. L'acqua della rete acquedottistica viene utilizzata presso gli impianti di depurazione per attività di natura igienico - sanitaria (docce lava-occhi, servizi igienici per operatori, ecc.) e viene misurata dai contatori installati sul punto di fornitura.

Figura n. 25 – Quantitativi di risorsa idrica (da acquedotto) utilizzata internamente nel 2022 (m³)



5.795 Acqua per usi industriali (non di processo)
2.605 Acqua per usi civili (uffici e sportelli)
3.120 Acqua per usi civili (su impianti di depurazione)

Figura n. 26 – Dettaglio dell'acqua utilizzata sugli impianti di depurazione per usi industriali (m³)



■ Totale (ad uso industriale)
■ Acqua di riuso
■ Da acquedotto

Alle quantità utilizzate sugli impianti di depurazione provenienti da acquedotto, si sommano le quantità di acqua **prodotta e riutilizzata** sugli impianti di depurazione stessi (per soli usi industriali), pari a **534.623 m³** (si veda il paragrafo "Riutilizzo delle acque depurate" per maggiori dettagli). Nel complesso, quindi, sugli impianti di depurazione sono stati utilizzati **543.539 m³** di acqua, di cui **540.419 m³** per usi industriali.

PRELIEVO DA AREE A STRESS IDRICO



Acea Ato 5 svolge la propria attività in un'area che per oltre la metà dell'anno vive una situazione di **stress idrico medio - alto** fino a **molto elevato**, tanto al giorno d'oggi, quanto nelle analisi al 2030 e al 2040. 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.

Di seguito si riporta l'ubicazione e la superficie in metri quadri delle **aree sottoposte a tutela assoluta**²⁸ ricadenti nel territorio di interesse:

Tabella n. 12 – Prelievi effettuati nel 2022 dalle fonti in aree sottoposte a tutela assoluta (Mm³)

Area sensibile	Ubicazione	superficie (m ²)	acqua prelevata nel 2022 (Mm ³)	area a stress idrico
Campo Pozzi Posta Fibreno	Comune di Posta Fibreno (Fr)	20.000	18.613.180	SI
Campo Pozzi Tufano	Comune di Anagni (Fr)	18.000	12.648.269	SI
Sorgente Capofiume	Comune di Collepardo (Fr)	10.000	7.531.459	SI
Sorgente Madonna di Canneto	Comune di Settefrati (Fr)	10.000	8.011.526	SI
Campo Pozzi Forma d'Aquino	Comune di Castrocielo (Fr)	20.000	6.386.726	SI
Camp Pozzi Carpello	Comune di Campoli Appennino (Fr)	15.000	7.082.075	SI
Campo Pozzi Mola dei Frati	Comune di Frosinone	5.000	2.633.284	SI
TOTALE		98.000	62.906.519	

²⁸ 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.

ATTIVITÀ DI EFFICIENTAMENTO

Negli ultimi anni l'approccio gestionale adottato dalla Società, indirizzato all'**efficientamento delle reti idriche** e alla **riduzione delle perdite fisiche e commerciali**, ha visto un'omogeneizzazione delle attività in condivisione tra la struttura operativa direttamente preposta (Tutela della Risorsa Idrica) e le altre strutture della Gestione Operativa, che ha comportato maggiore sinergia, in ottica di miglioramento continuo. Anche nel 2022 sono pertanto proseguite le attività di studio e di campo legate al **recupero delle dispersioni idriche** e, conseguentemente, al miglioramento dei macro - indicatori M1a e M1b della Qualità Tecnica (si veda il paragrafo "La Qualità Tecnica" per maggiori approfondimenti).

Figura n. 27 – Principali attività svolte nel 2022 per la riduzione delle perdite fisiche



Distrettualizzazione della rete

Consiste nella suddivisione della rete idrica in aree di distribuzione più piccole e omogenee, dette "distretti" o "DMA" (District Meter Area). La distrettualizzazione è una tecnica utilizzata per:

1. Delimitare zone con livello piezometrico differente;
2. Definire punti di misura per ottimizzare la ricerca delle perdite;
3. Facilitare la determinazione del bilancio idrico di una rete;
4. Isolare porzioni di rete nel caso di rotture.

La metodologia basata sui DMA permette l'**ottimizzazione delle pressioni di esercizio**, con un immediato vantaggio in termini di riduzione di volumi persi, garantendo la possibilità di procedere ad una ricerca mirata delle perdite in campo nei distretti più critici.

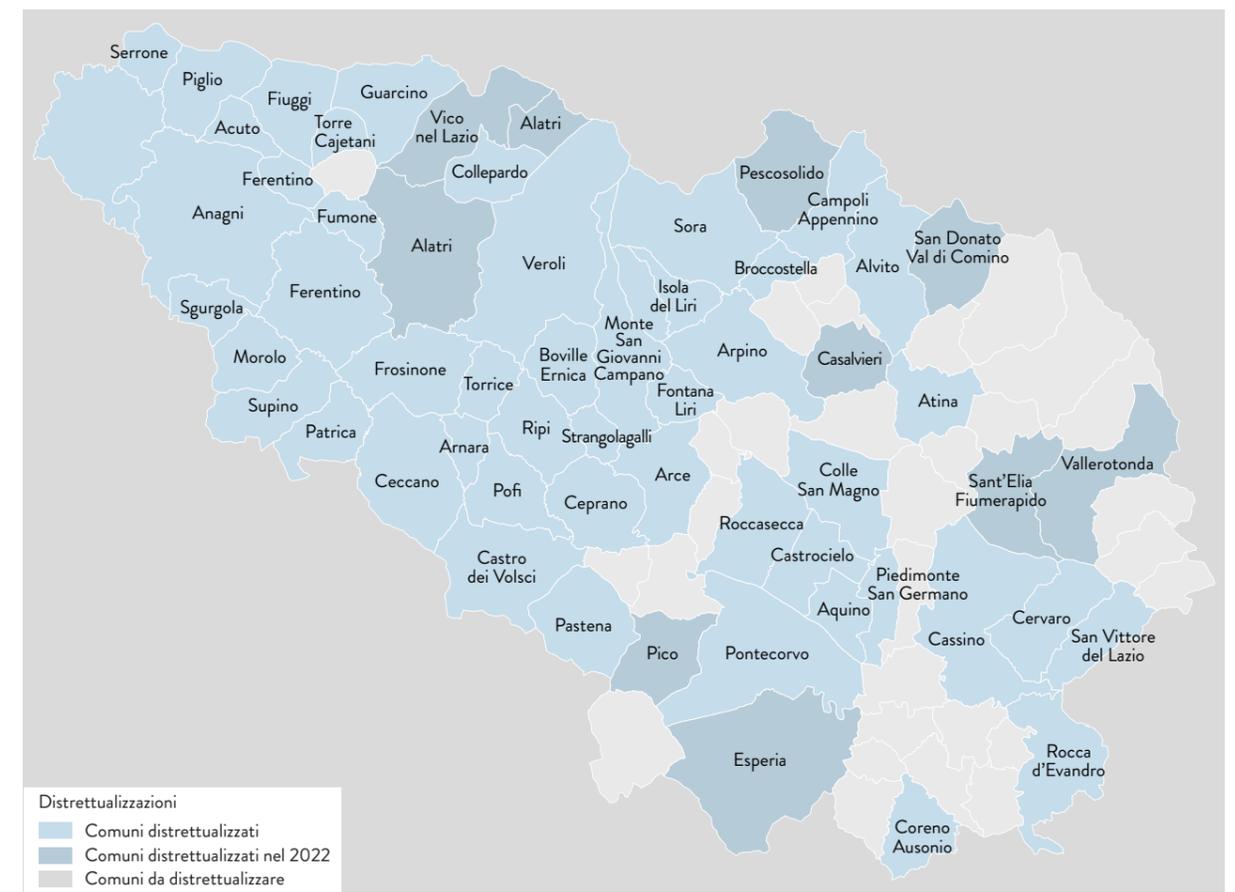
Il sistema, una volta a regime, consente di **ottimizzare la gestione della rete**, agevolando gli interventi di riparazione e riducendone la frequenza. Inoltre, grazie al maggior controllo sulle singole parti della rete, è possibile **ridurre la formazione di perdite** ed individuare facilmente e con tempestività l'eventuale insorgere delle stesse o di anomalie di altra natura.

Oltre che quanto sopra descritto, l'ottimizzazione della rete porta diversi benefici aggiunti, tra cui l'**uso sostenibile delle fonti di approvvigionamento** e la **riduzione del grado di usura dell'infrastruttura**.

Nel 2022, il Gestore ha previsto, parallelamente alla distrettualizzazione di nuovi Comuni, in continuità con le annualità precedenti, un'ulteriore **ottimizzazione in termini di portata immessa** su Comuni precedentemente distrettualizzati. Più precisamente, sono stati oggetto di efficientamento i comuni di Cassino, Frosinone, Ferentino e Sora, già distrettualizzati negli anni precedenti, il cui immesso rappresenta circa il 30% del totale dell'ATO.

È stato, altresì, avviato e concluso lo studio di **distrettualizzazione di 9 nuovi comuni** (Esperia, Pescosolido, Sant'Elia Fiumerapido, Alatri, Casalvieri, Pico, San Donato Val di Comino, Vico nel Lazio e Vallerotonda).

Figura n. 28 – Comuni distrettualizzati al 31.12.2022



La consistenza della rete distrettualizzata nel corso del 2022 risulta pari a circa **850 km**, di cui **680 km** relativi alla **rete di distribuzione** con **100 distretti realizzati**. Complessivamente, al 31.12.2022, la rete distrettualizzata è pari a circa **3.500 km** (era pari a 2.978 nel 2021) e **578 distretti** (erano 478 nel 2021), di cui 85 telecontrollati.

Inoltre, in continuità con l'annualità precedente, considerata anche la ridotta disponibilità idrica registrata nel 2022 che ha determinato uno scenario emergenziale anche ratificato dalla Regione Lazio, la Società ha messo in atto le seguenti attività:

1. il monitoraggio dei volumi immessi nei principali serbatoi con analisi di eventuali anomalie e conseguenti sfiori idraulici;
2. la mappatura dei punti per la rilevazione delle pressioni di esercizio, in ottica di implementazione e definizione del piano di telecontrollo per il 2022 e per le annualità successive;
3. la definizione dei distretti piezometrici sia sui Comuni oggetto di distrettualizzazione che sugli altri non ancora distrettualizzati, in collaborazione con la Gestione Operativa.

Controllo attivo delle pressioni in rete

L'aumento della pressione in un distretto, e in particolare le notevoli variazioni che si verificano nell'arco della giornata, determinano l'aumento della frequenza di accadimento delle rotture in maniera esponenziale. La Società controlla costantemente i valori di pressione dei Comuni gestiti e ha adottato un approccio gestionale che pone particolare attenzione al delta di pressione che si verifica tra le ore diurne e quelle notturne. Il controllo e la regolazione delle pressioni in rete sono possibili grazie all'installazione di organi di regolazione e manovra. In tal senso la Società, a seguito di analisi e studi sulle pressioni in rete condotte tra Gestione Operativa e Tutela della Risorsa Idrica, ha attuato l'installazione di riduttori di pressione e valvole automatiche regolatrici e stabilizzatrici di pressione.

Al 31 dicembre 2022 sono state installate **39 idro-valvole** (a fronte delle 35 in programma) e **71 riduttori di pressione**. Ciò ha permesso di gestire al meglio i periodi estivi che sono stati caratterizzati da una forte riduzione della disponibilità idrica consentendo una più efficace ripartizione dei ridotti volumi idrici disponibili per la rete di distribuzione.

Ricerca perdite con metodi elettroacustici

Al fine di preservare la risorsa idrica, nonché garantire la continuità del servizio idrico in un’ottica di sviluppo sostenibile, la Società prosegue sistematicamente con l’attività di ricerca perdite nell’intero territorio.

Campagna Ispezioni Adduttrici

Nel 2022 è stato eseguito, in continuità con le annualità precedenti, un monitoraggio continuo dei volumi prelevati e immessi nelle condotte di adduzione, finalizzato a migliorare l’analisi sia dei dati relativi ai volumi effettivamente trasportati lungo le linee di adduzione sia di quelli relativi ai volumi dispersi presso gli impianti di recapito, focalizzandosi su possibili efficienze. Tra le varie attività svolte, è stata installata un’idro-valvola sull’asta adduttrice che serve i Comuni di Castrocielo, Piedimonte San Germano e Villa Santa Lucia. Tale installazione ha consentito di eliminare le sovrappressioni generate sulla condotta adduttrice, ottenendo un risparmio idrico in termini di immesso direttamente ai Pozzi di “Castrocielo Capodacqua”.

Bonifica delle reti

Sempre con lo scopo di ridurre le perdite fisiche, sono state eseguite analisi delle tubazioni di rete a più alto indice di rottura e interventi di sostituzione di alcuni tratti di rete. È inoltre proseguita l’attività di sostituzione di tratti di rete di distribuzione in seguito a guasti prediligendo, ove possibile, tale tipologia di intervento al posto di riparazioni puntuali. Al 31.12.2022 sono stati sostituiti **46,3 km** di rete.

Oltre alle attività fin qui descritte, sono proseguite nel 2022 anche le attività finalizzate alla riduzione delle **perdite amministrative** o apparenti, di seguito sintetizzate.

Figura n. 29 – Principali attività svolte nell’anno per la riduzione delle perdite amministrative (o apparenti)



Sostituzione dei misuratori idrici

L’attività è mirata alla riduzione dei volumi apparentemente persi e non contabilizzati. Al 31.12.2022 sono stati sostituiti **22.961 contatori** (di cui 6.182 malfunzionanti), raggiungendo il target presente nel Piano di Sostenibilità 2020 – 2024 (si veda il paragrafo “L’impegno per la sostenibilità” per maggiori dettagli).

Azioni a contrasto dell’abusivismo

Nel 2022 è proseguita l’intensa azione di ricerca ed eliminazione dei prelievi di risorsa non autorizzati (frodì). L’attività capillare che il Gestore ha avviato consente la progressiva rilevazione degli allacci abusivi alla rete idrica, la rimozione degli stessi e relativa denuncia alle Autorità competenti o, in molti casi, l’immediata regolarizzazione della fornitura attraverso la posa di un misuratore e la contestuale contrattualizzazione.

Tale processo di contrattualizzazione in campo prevede, in una fase di back office successivo, il recupero anche degli importi inevasi derivanti dalle annualità precedenti e in linea con quanto previsto dalla normativa vigente.

Nel corso del 2022 sono stati condotti **7.634 sopralluoghi** che hanno permesso di rilevare **3.308 abusi**, alcuni dei quali sono stati eliminati mentre altri hanno generato nuovi contratti idrici.

Nel periodo 2020-2022 sono stati pertanto contrattualizzati **2.745 nuovi clienti**, corrispondenti a una popolazione di circa 6.800 abitanti.

In seguito all’attività sopra descritta sono anche state predisposte e depositate circa **120 querele per furto della risorsa idrica**.

Figura n. 30 – Principali risultati raggiunti in ambito idrico



LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA

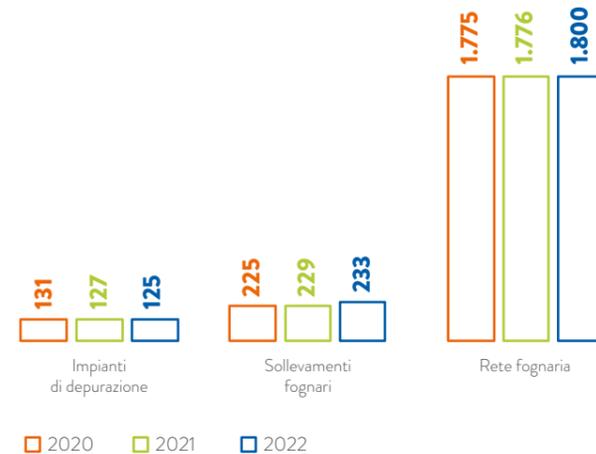
Acea Ato 5 gestisce anche l’ultimo anello del ciclo integrato delle acque, ovvero quello del collettamento e della depurazione delle acque reflue. Le acque, coltate in reti fognarie prevalentemente di tipo misto, vengono convogliate in impianti di depurazione comunali o centralizzati affinché, a seguito di processi biologici e fisico – chimici, possano essere restituite ai corpi idrici recettori con qualità conformi alla normativa di settore. La copertura percentuale del servizio di fognatura e depurazione sul totale delle utenze è in costante aumento (si veda tabella dedicata), a testimonianza dell’impegno nel miglioramento del servizio svolto.

Tabella n. 13 – Copertura percentuale del servizio di fognatura e depurazione nel triennio 2020-2022

	2020		2021		2022	
	Fognatura	Depurazione	Fognatura	Depurazione	Fognatura	Depurazione
	66,8%	57,3%	67,1%	57,7%	69,6%	60,7%

Acea Ato 5, al 31.12.2022, gestisce circa **1.800 km di rete fognaria** di tipo prevalentemente misto. Sulla rete fognaria sono presenti **233 impianti di sollevamento fognario**, necessari a superare le peculiarità geomorfologiche del territorio.

Figura n. 31 – Il sistema di fognatura e depurazione nel triennio 2020-2022 (km)



Nel 2022 è stata costituita una nuova struttura organizzativa e operativa denominata “Distrettualizzazione fognaria”, allo scopo di individuare e quantificare le acque parassite presenti lungo le reti fognarie. Tale attività porterà all’individuazione dei punti critici lungo le reti fognarie oggetto di studio e alla identificazione e valutazione degli interventi da effettuare per l’efficientamento degli impianti di depurazione interessati dal fenomeno.

Sulla rete di collettamento fognario sono presenti, al 31.12.2022, **99 scolmatori di piena**, sui quali è continuata anche nel 2022 l’attività di verifica e revisione, intrapresa nel 2021, per assicurare il loro corretto funzionamento ai sensi dell’art. 31 delle Norme di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio.

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 e rinnovo. La Tabella n.14 fornisce un riepilogo di quanto attuato nel 2022.

Tabella n. 14 – Interventi effettuati nel 2022 nel comparto fognario (n.)

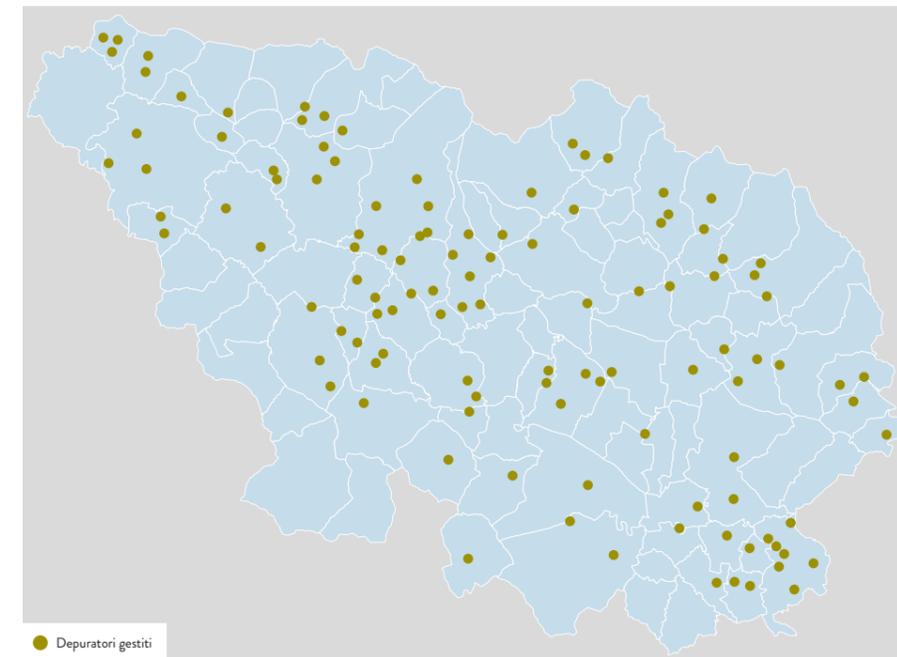
Tipo di intervento	Interventi
Interventi per guasto su rete	442 ²⁹ interventi
Interventi programmati	-
Ampliamento rete	-
Bonifica rete	1,7 km di rete bonificata

LE ACQUE DEPURATE

Acea Ato 5 gestisce **125 impianti di depurazione**, due in meno rispetto al 2021, vista la dismissione di tre impianti di trattamento e l’attivazione del nuovo impianto “Roccasecca – Scalo”. Nello specifico, sono state **dismesse tre fosse imhoff**, due nel Comune di Fontechiari - i cui reflui sono stati convogliati all’impianto di trattamento di “Santa Maria”, ubicato nel medesimo Comune - e una ubicata nel comune di Monte San Giovanni Campano - i cui reflui sono stati convogliati presso l’impianto “Monte San Giovanni Campano - Fontana Magna”. Nel 2022 sono stati ultimati i lavori di adeguamento degli impianti di “Serrone –

La Mola” e “Monte San Giovanni – Colli” e sono entrati in operatività gli impianti di depurazione che erano stati oggetto di lavori l’anno precedente – “Roccasecca – Scalo”, “Ceccano – Via Gaeta” e “Anagni – San Bartolomeo” (per maggiori informazioni sugli interventi si veda il paragrafo “Gli investimenti sul territorio”).

Figura n. 32 – Depuratori gestiti da Acea Ato 5 al 31.12.2022



La maggior parte degli impianti gestiti da Acea Ato 5 sono di tipo **biologico a fanghi attivi**, di cui circa il **94%** caratterizzato da una potenzialità (P) inferiore ai 10.000 Abitanti Equivalenti (A.E.)

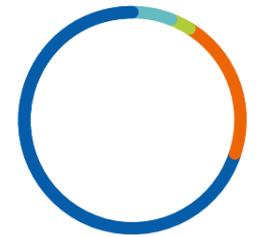
La notevole frammentazione impiantistica è dovuta alla morfologia del territorio caratterizzato da pochi grandi centri urbani e da molti piccoli insediamenti distribuiti su un’area molto estesa e contraddistinta da rilievi montani appenninici.

In Tabella 15 si riportano nel dettaglio le potenzialità – in termini di Abitanti Equivalenti di progetto - dei maggiori depuratori gestiti.

Tabella n. 15 – Abitanti equivalenti dei maggiori depuratori di Acea Ato 5 (n.)

Impianto di depurazione	2022
Anagni Ponte Piano	10.000
Cassino Agnone	40.000
Ceccano Via Gaeta	15.000
Ferentino Le Mandre	18.000
Fuggi Colle delle Mele	72.000
Frosinone Pratillo	45.000
Sora Via Tofaro	24.000
Veroli La Moletta	10.000

Figura n. 33 – Potenzialità impianti di depurazione



70% impianti con P ≤ 2.000 a.e.
21% impianti con 2.000 a.e. < P ≤ 5.000 a.e.
3% impianti con 5.000 a.e. < P < 10.000 a.e.
6% impianti con P ≥ 10.000 a.e.

²⁹ Il dato differisce da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea a seguito di un successivo ulteriore aggiornamento.

Il grafico dedicato riepiloga i dati dell'acqua reflua trattata nel triennio 2020-2022, totali e per dimensionamento degli impianti di depurazione gestiti³⁰.

Figura n. 34 – Acqua reflua trattata negli impianti di depurazione nel triennio 2020-2022 (Mm³)

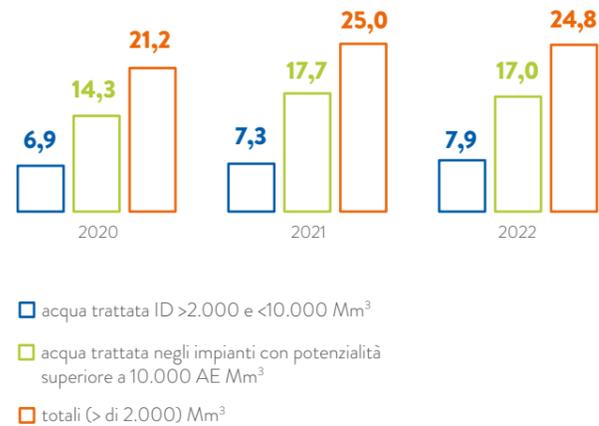


Tabella n. 16 – Portate trattate nei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022 (Mm³)

Portata Mm ³ /anno acqua trattata dei principali depuratori	2020	2021	2022
Anagni Ponte Piano	0,73	0,730	0,730
Cassino Agnone	2,92	5,898	5,898
Ceccano Via Gaeta	0,912	1,806	1,095
Ferentino Le Mandre	1,314	0,876	0,876
Fiuggi Colle delle Mele	2,628	2,628	2,628
Frosinone Pratillo	3,285	3,285	3,285
Sora Via Tofaro	1,752	1,752	1,752
Veroli La Moletta	0,73	0,730	0,730

Acea Ato 5 nel corso del 2022 ha effettuato una campagna di monitoraggio ambientale presso diversi impianti di depurazione, volta alla valutazione delle **cariche microbiologiche aereo disperse nell'aerosol** e di alcuni **parametri chimici dispersi in fase aeriforme**, tipici delle emissioni di un impianto di depurazione delle acque reflue urbane, quali **idrogeno solforato, composti organici volatili e ammoniaci**. L'attività è stata svolta presso gli impianti di "Sora – Via Tofaro", "Frosinone – Pratillo", "Fiuggi – Colle delle Mele", "Veroli – La Moletta", "Ferentino – Le Mandre", "Cassino – Agnone", "Ceccano – Via Gaeta".

DESTINAZIONE DELLE ACQUE DEPURATE

L'acqua in uscita dagli impianti gestiti, dopo aver subito i trattamenti di depurazione descritti, presenta caratteristiche **chimiche e biologiche** (per approfondimenti sulle medie dei valori dei principali parametri in uscita dai depuratori, si veda il paragrafo "La qualità delle acque depurate") **comparabili con la vita del corpo idrico ricettore** e conformi ai valori di legge (D. Lgs. 152/2006) e a quanto prescritto negli atti autorizzativi rilasciati dalla Provincia per i suddetti impianti. In ottemperanza alla normativa di settore, infatti, per ogni impianto in gestione viene richiesta all'Amministrazione Provinciale, in qualità di Ente competente al rilascio, l'autorizzazione a scaricare nel recettore finale le acque opportunamente trattate dall'impianto stesso.

³⁰ Il dato relativo ai Mm³ di acqua reflua trattata del 2020 differisce leggermente da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2020 per via di un aggiornamento della metodologia di calcolo.

Nel 2022 sono state rilasciate dall'Amministrazione Provinciale 4 Autorizzazioni Definitive e 2 Autorizzazioni Provvisorie. I limiti allo scarico imposti dipendono dal regime idrogeologico del corpo recettore, dalla potenzialità degli impianti e dalle caratteristiche dell'area in cui ricadono (area sensibile o meno). In applicazione del principio di precauzione, generalmente gli atti autorizzativi possono prescrivere limiti allo scarico più restrittivi rispetto a quanto dettato dalla normativa di settore.

Figura n. 35 – Fiumi impattati dagli scarichi di Acea Ato 5



Le opere di scarico degli impianti di depurazione sono anche soggette alla **verifica di compatibilità idraulica**, mediante la valutazione quantitativa degli aspetti che possono determinare interazioni o modifiche al deflusso delle portate di piena del corpo idrico.

Le acque depurate dai 125 impianti di depurazione gestiti confluiscono in **corpi idrici superficiali**, collocati, in taluni casi, anche in aree a stress idrico elevato.

I bacini idrografici impattati dagli scarichi dei depuratori gestiti da Acea Ato 5 SpA sono:

- Bacino del fiume Gari
- Bacino del fiume Sacco
- Bacino del fiume Cosa
- Bacino del fiume Liri
- Bacino del fosso della Maddalena, affluente del fiume Sacco
- Bacino del fosso del Diluvio, affluente del lago di Canterno.

Per approfondimenti sulla qualità delle acque depurate si rimanda al paragrafo "La qualità delle acque depurate".

RIUTILIZZO DELLE ACQUE DEPURATE

Attualmente, l'acqua depurata viene **riutilizzata** esclusivamente per attività connesse a servizi e al funzionamento dei medesimi impianti di depurazione: contro lavaggi di sistemi di grigliatura e filtrazione, acqua di servizio per il funzionamento di sistemi di disidratazione, irrigazione delle aree a verde, etc. Nel 2022, sugli impianti di depurazione è stato utilizzato, nel complesso, un volume di acqua pari a **543.539 m³** (per il dettaglio del complesso delle acque utilizzate sui depuratori si veda il paragrafo "Gli autoconsumi"), di cui **534.623 m³** (circa il **98% del volume totale** utilizzato sui depuratori) **proviene dallo stesso processo depurativo** ed è stato utilizzato per **usi industriali**. La totalità delle acque utilizzate vengono scaricate nel corpo recettore finale solo dopo aver subito il processo di depurazione.

Figura n. 36 – Volumi di acqua utilizzata sui depuratori nel 2022 (m³)



LA QUALITÀ DELLE ACQUE

LA QUALITÀ DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO



La qualità delle acque destinate al consumo umano viene costantemente monitorata da Acea Ato 5 mediante controlli analitici affidati ad un laboratorio esterno, individuato tramite gara, accreditato **Accredia**, che si sommano a quelli eseguiti dalle Autorità sanitarie locali.

L'attività di analisi per la verifica del rispetto delle conformità secondo il **D. Lgs. 31/01** e ss. mm. ii. viene definita per mezzo di un Piano di campionamento annuale, che coinvolge l'intera filiera del servizio idropotabile.

I controlli effettuati presso il laboratorio esterno vengono eseguiti su campioni di acqua prelevati presso fonti di approvvigionamento, punti situati lungo le reti di adduzione e distribuzione e presso gli impianti di potabilizzazione.

Oltre ai prelievi stabiliti nel Programma di campionamento annuale, vengono eseguiti i campionamenti straordinari, per cause di diversa natura, alcune delle quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vengono di seguito riportate:

- Campionamenti necessari alla verifica di eventuali non conformità;
- Campionamenti per la verifica di nuovi processi e/o messa in esercizio di nuove condotte;
- Campionamenti eseguiti in contraddittorio con gli Enti di controllo esterni;
- Campionamenti svolti per il monitoraggio di parametri specifici, quali ad esempio la radioattività e i PFAS. Sia nel 2021 che nel 2022, la Società ha collaborato e aderito alla campagna della Regione Lazio sul monitoraggio e controllo della radioattività delle acque destinate al consumo umano.

Nel corso del 2022 sono stati analizzati **2.565 campioni** ed eseguite **107.420 determinazioni analitiche**.

Tabella n. 17 – Determinazioni analitiche effettuate sulle acque potabili nel triennio 2020-2022 (n.)

	2020	2021	2022
Determinazioni analitiche	116.327	105.430	107.420
Campioni	2.751	2.530	2.565

Nel corso dell'anno, la quasi totalità dei controlli sulle acque destinate al consumo umano è risultata **conforme ai limiti di legge**, con una percentuale di **conformità** dell'acqua potabile del **99,91%**, mentre i casi

di parametri non conformi sono stati **49** (su un totale di **57.228³¹**), solo lo **0,09%** circa rispetto al totale dei parametri analizzati, e sono stati gestiti nell'ambito di procedure standardizzate che hanno rilevato la loro risoluzione nei successivi prelievi effettuati. La tabella dedicata riporta le principali caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua distribuita nel 2022.

Tabella n. 18 – Principali caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita

Parametro	Unità di misura	Valore medio nel 2022	Parametro D. Lgs 31/01
Calcio	mg/l Ca	80,76	Non previsto
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	349,81	Non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	315,95	(**)
Solfati	mg/l SO ₄	8,14	<250
Sodio	mg/l Na	4,53	<200
Cloruri	mg/l C	6,38	<250
Magnesio	mg/l Mg	15,39	Non previsto
Potassio	mg/l K	1,74	Non previsto
Nitrati	mg/l NO ₃	4,00	<50
Fluoruri	mg/l F	0,12	<1,50

LA CARTA DI IDENTITÀ DELL'ACQUA

Con lo scopo di diffondere la conoscenza della qualità della risorsa idrica, nel 2022 Acea Ato 5, già da alcuni anni, divulga la **Carta di Identità dell'Acqua**. Il documento riporta l'indicazione dei valori dei principali analiti caratteristici dell'acqua servita in ogni zona di fornitura, permettendo ad ogni utente, tramite indicazione del proprio indirizzo di residenza, di avere accesso a dati e informazioni relative alla qualità dell'acqua erogata al suo rubinetto. La "Carta di Identità dell'Acqua" è disponibile presso gli sportelli al pubblico e presso i canali alternativi di contatto con gli operatori di Acea Ato 5, oltre che sul sito aziendale www.acea.it/acqua/ato-5. Questa iniziativa si aggiunge alla mappa interattiva, anch'essa presente sul sito, all'interno della quale è possibile individuare il proprio Comune e la zona precisa in cui si risiede per poter scaricare così i valori delle ultime analisi effettuate.

Le indagini di customer satisfaction svolte dalla Capogruppo per le Società del Gruppo rilevano, oltre al giudizio globale sulla qualità dell'acqua, anche **le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile distribuita³²**. Per i clienti di Acea Ato 5, il **giudizio globale** espresso sull'acqua potabile nel 2022 si attesta a **6,4/10** (6,1 nel 2021). Resta ancora contenuta, e in contrazione, la percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 15,6%** (era al 17% nel 2021); mentre elevata risulta la percentuale di chi **dichiara di non berne mai, il 58,7%** (era 54,9 nel 2021). Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono **l'abitudine a bere l'acqua minerale** e gli **aspetti legati alla salute**.

LA QUALITÀ DELLE ACQUE DEPURATE

Parallelamente alle attività di controllo sulle acque destinate al consumo umano, Acea Ato 5 SpA svolge anche controlli analitici sulle acque reflue, sempre tramite laboratorio esterno, prelevando campioni in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione gestiti, secondo un piano di monitoraggio annuale. Il Piano di monitoraggio è redatto in riferimento alle Normative vigenti in materia ambientale (D. Lgs. 152/06 - PTAR) e in rispetto a quanto prescritto negli atti autorizzativi.

31 Numero di parametri come indicato nel calcolo dell'indicatore M3, come da Delibera ARERA 917/2017/R/dr. Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

32 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 120.

2.565 campioni
e **107.420**
determinazioni
analitiche

3.281 campioni
e **67.810**
determinazioni
analitiche

Nel 2022 sono stati analizzati **3.281 campioni** per un totale di **67.810 determinazioni analitiche**, in aumento rispetto al 2021.

Tabella n. 19 – Determinazioni analitiche e campioni effettuati su acque reflue nel triennio 2020-2022 (n.)

	2020	2021	2022
Determinazioni analitiche	43.812	40.636	67.810
Campioni	3.155	3.044	3.281

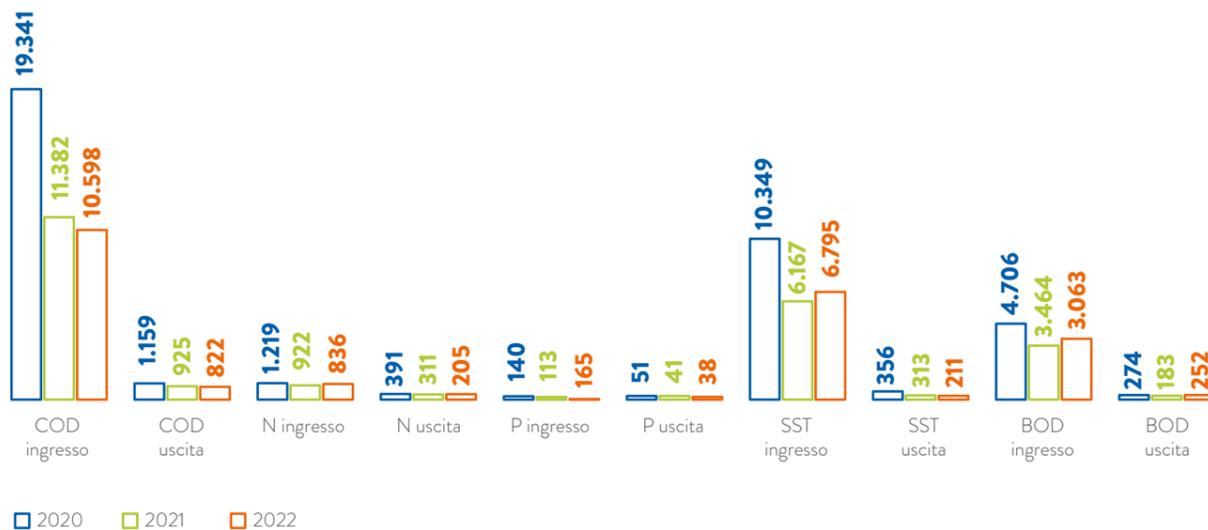
Oltre ai controlli programmati, vengono eseguiti nel corso dell'anno ulteriori prelievi dovuti a:

- Eventuali non conformità riscontrate nel corso dell'esercizio
- Analisi per la valutazione del processo biologico e/o l'avvio di nuovi processi depurativi
- Analisi eseguite in contraddittorio con gli Enti di controllo esterni

La depurazione delle acque reflue garantisce la rimozione delle sostanze inquinanti consentendo la re-immissione nei corpi idrici senza ripercussioni per flora e fauna locali.

In Figura 37 vengono riportati i valori dei principali inquinanti rimossi nel triennio dalle acque in uscita dagli impianti di depurazione gestiti.

Figura n. 37 – Principali inquinanti in ingresso e in uscita dalle acque reflue nel triennio 2020-2022 (t)



Nella Tabella 20 vengono riportati i valori medi dei principali parametri inquinanti in uscita dagli impianti di depurazione, che risultano nettamente inferiori ai limiti indicati nel D. Lgs. 152/06, ed in Tabella 21 sono indicate le quantità di inquinanti rimosse nel corso dell'anno.

Tabella n. 20 – Media dei valori dei parametri in uscita dai principali depuratori nel 2022

Parametro	Media dei valori (mg/l) nel 2022	Limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
BOD ₅	7	≤25
COD	24	≤125
SST	5	≤35
Azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	7	-
Fosforo	1	-

Tabella n. 21 – Quantità di inquinanti rimosse dai principali depuratori nel 2022 (t)

INQUINANTE	2020	2021	2022
COD	18.182	10.457	9.776
N	827	610	631
P	89	72	127
SST	9.993	5.854	6.584
BOD ₅	4.432	3.281	3.811

La quasi totalità dei controlli eseguiti sulle acque reflue è risultata conforme ai limiti di legge, con una **percentuale di conformità** dell'acqua depurata del **99,2%**, mentre i **parametri non conformi** sono stati 25 (su un totale di 2.969³³), pari allo **0,8%** rispetto al totale dei parametri analizzati.

Di seguito si riportano i rendimenti complessivi degli impianti di depurazione relativamente alle varie sostanze organiche (BOD₅, COD, SST) e nutrienti (N, P):

Tabella n. 22 – Efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022 (%)

PARAMETRO	2020	2021	2022
COD	89,0%	91,9%	92,2%
SST	96,6%	94,9%	96,9%
N ³⁴	67,8%	66,2%	75,5%
P	63,6%	63,7%	77,0%
BOD ₅	94,2%	94,7%	93,8%

L'ATTENZIONE ALLA TUTELA DELL'AMBIENTE

Acea Ato 5 condivide la necessità di una governance volta alla **tutela dell'ambiente**, consapevole che, assolvendo, nel migliore dei modi possibili, all'erogazione di un servizio pubblico essenziale alla comunità, la risorsa idrica vada comunque preservata e salvaguardata così come minimizzato qualunque tipo di impatto sull'ambiente naturale.

Per promuovere l'integrazione delle tematiche ambientali nella gestione aziendale, in linea con i principi della norma UNI ISO 14001, la Società è dotata di una propria **Analisi Ambientale Iniziale (AAI)**, annualmente aggiornata e revisionata. L'AAI rappresenta una dettagliata e metodica indagine dello stato di Acea Ato 5 rispetto al tema "ambiente", all'interno della quale vengono studiate tutte le relazioni che intercorrono tra l'attività produttiva di Acea Ato 5 SpA e la realtà ambientale e territoriale che la circonda. L'AAI permette di individuare i fattori esterni e interni rilevanti per le finalità aziendali e che ne influenzano la capacità di conseguire gli esiti attesi per il proprio sistema di gestione, nonché le condizioni ambientali che sono influenzate o in grado di influenzare l'Organizzazione. Tramite la redazione dell'Analisi Ambientale Iniziale, la Società è in grado di giungere ad una valutazione complessiva degli impatti ambientali connessi alla propria attività.

Inoltre Acea Ato 5, in linea con i principi del Gruppo, ha adottato l'approccio del **Water Safety Plan (WSP)**, volto a prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, analizzando l'intera catena acquedottistica: dalla captazione, al trattamento e distribuzione fino al contatore d'utenza. A tal proposito, la Società ha stabilito un target nel Piano di Sostenibilità 2020 – 2024, mirato alla redazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua per due fonti di approvvigionamento, a copertura del 15% della popolazione

³³ Sono considerati i soli parametri indicati nell'indicatore M6, riferito solo agli impianti che rientrano nel confine ARERA (> 2000 A.E.)

³⁴ Considerato come azoto ammoniacale (NH₄)

servita. Nel 2022, Acea Ato 5 si è affidata ad una società di consulenza per il supporto nella redazione del primo WSP, individuando come prima asta acquedottistica quella avente origine dalla sorgente di Anagni Tufano.

Acea Ato 5 è costantemente impegnata nel mantenere efficiente il Sistema di gestione delle tematiche ambientali, attraverso la corretta gestione degli impatti e il rispetto dei regolamenti in materia. Ciò nonostante, tale impegno non esclude il verificarsi di situazioni, di solito provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità possibili di contestazioni da parte degli Organi di controllo competenti e delle Autorità preposte. Nel 2022 sono state registrate 12 sanzioni di natura ambientale per l'ammontare complessivo di 12.000 euro. Ulteriori 16 constatazioni sono attualmente in fase di definizione.

LA TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ



I temi legati alla conservazione e valorizzazione della biodiversità assumono rilievo crescente nell'agenda ambientale delle principali istituzioni internazionali. Sono declinati negli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (Agenda 2030)** e, di riflesso, all'attenzione del **Green Deal europeo**, con una focalizzazione sulle principali cause della perdita di biodiversità. L'Unione Europea, che nel 2020 ha pubblicato la Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030 (COM (2020) 380 final), è orientata a definire **obiettivi vincolanti**, per ripristinare gli ecosistemi danneggiati, migliorare la salute degli habitat e delle specie protette, ridurre l'inquinamento e invertire i contesti urbani³⁵.

EMERGENZA BIODIVERSITÀ: POLITICHE E STRUMENTI PER LA TUTELA³⁶

I temi della crescente perdita di biodiversità e della progressiva riduzione delle aree naturali sono stati affrontati a Montréal dal 7 al 19 dicembre 2022, dove si è svolta la quindicesima **Conferenza delle Parti sulla Diversità Biologica (COP15)**. Durante la COP15 è stato adottato il **Quadro Globale per la Biodiversità Kunming - Montreal (Global Biodiversity Framework - GBF)**, accordo che comprende **4 macro-obiettivi** e **23 traguardi da raggiungere entro il 2030 per arrestare ed invertire la perdita di biodiversità**. Gli obiettivi definiti dalla COP15 sono in linea con quanto proposto in Europa nel giugno 2022. Nel contesto del **Green Deal** e della **Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030**, la Commissione europea ha proposto il cosiddetto **Pacchetto Natura**, contenente la **Nature Restoration Law**. È la prima legislazione europea che mira esplicitamente al ripristino della natura con obiettivi vincolanti per gli Stati membri. Il ripristino degli ecosistemi, degli habitat e delle specie consentirà di incrementare la biodiversità e la resilienza della natura, di contribuire al raggiungimento degli obiettivi europei in materia di mitigazione e adattamento climatico e di rispettare gli impegni internazionali. In coerenza con gli orientamenti europei,

35 Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 199.

36 Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 199.

nel 2022 l'Italia, che vanta il più elevato tasso di biodiversità in Europa ma con uno stato di conservazione di specie ed habitat tutelati prevalentemente critico, ha introdotto tra i **principi fondamentali dell'articolo 9 della Carta costituzionale, la "tutela dell'ambiente e degli ecosistemi"**. Sono state inoltre approvate la **Strategia forestale nazionale** a tutela della biodiversità e, successivamente, la **Strategia Nazionale per la Biodiversità al 2030 (SNB)**. La prima si pone quale strumento strategico per delineare le politiche e la pianificazione forestale. La seconda, confermando la *vision* al 2050 della precedente SNB 2020, ha individuato due obiettivi strategici per ambienti terrestri e marini: la costruzione di una rete coerente di aree protette e il ripristino degli ecosistemi. Essa è articolata in **8 obiettivi specifici**, tra i quali: assicurare entro il 2030 una riduzione del 50% del numero di specie delle liste rosse nazionali minacciate da specie esotiche invasive, proteggere almeno il 30% della superficie terrestre e il 30% della superficie marina attraverso un sistema integrato di aree protette, Rete Natura 2000 ed altre aree legalmente protette.

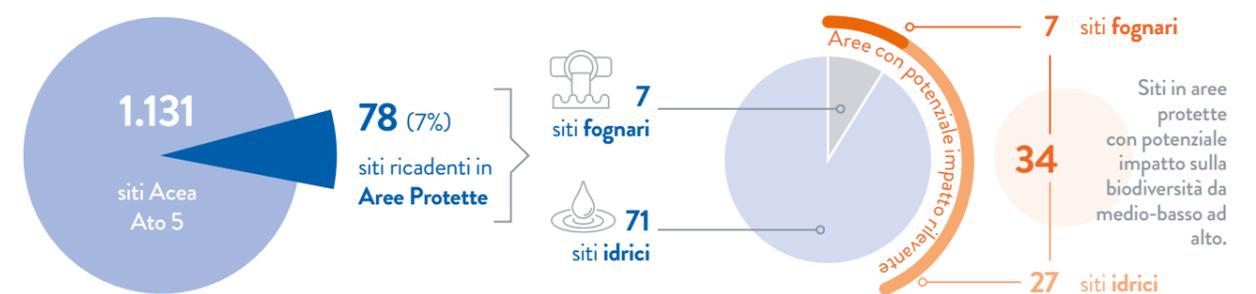
Acea Ato 5, così come le altre società del Gruppo Acea, svolge attività che impattano, in maniera più o meno significativa, sulla **biodiversità**, come il ciclo integrato dei rifiuti, la gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori.

Per questo motivo, la Società pone particolare attenzione alla **salvaguardia degli ecosistemi** in cui opera. Infatti, le attività gestite da Acea Ato 5 vengono svolte nel rispetto delle **autorizzazioni ambientali** a cui ogni impianto gestito è soggetto. Le attività del SII sono infatti tese al **mantenimento di condizioni ambientali ottimali** e i siti che insistono sulle fonti di prelievo idrico sono gestiti avendo cura della conservazione degli ecosistemi esistenti e della preservazione della portata idrica restituita.

Allo stesso modo, nelle attività della **depurazione**, l'obiettivo è quello di assicurare che **gli scarichi**, opportunamente trattati, **siano conformi ai limiti prescritti dalla normativa di settore** e pertanto **compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori**. Nel perseguimento anche di questo impegno si inquadra il **target** posto dalla Società nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 circa il **miglioramento dell'efficienza depurativa** (si veda il paragrafo "L'impegno per la Sostenibilità").

Acea Ato 5 ha individuato i propri **siti localizzati in aree ad elevata biodiversità** e le specie elencate nella "Lista Rossa" dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura e in quelle nazionali protette, grazie al progetto avviato nel 2020 coordinato dall'Unità Sustainability Planning & Reporting della Capogruppo. Nel primo step del progetto, l'analisi condotta si è concentrata sui siti, escludendo le condotte che, essendo interrate, hanno un'interferenza nulla sull'ecosistema circostante. Su 1.131 siti di Acea Ato 5 complessivamente analizzati, **78** (pari a circa il 7%) sono risultati ricadere in **aree naturali protette** e **34** di questi (pari a circa il 3%) **con un potenziale impatto sulla biodiversità da medio-basso ad alto**.

Figura n. 38 – Dettaglio numero siti ricadenti in aree protette



Nelle aree interessate trovano habitat molte specie animali e vegetali, tra le quali alcune elencate nella "Lista Rossa" dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (Red List IUCN) in status di minaccia (nelle categorie "vulnerabile", "in pericolo" e "in pericolo critico"), 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 animali e vegetali** potenzialmente impattate, tra cui **1 specie vegetale** (in pericolo - EN) e **17 specie animali**, di cui 3 in pericolo critico (CR), 3 in pericolo (EN) e 11 vulnerabili (VU); in particolare, di quest'ultime, 2 ricadono nella **Red List IUCN**.

Nelle tabelle di seguito il dettaglio delle specie di interesse.

Tabella n. 23 – Specie vegetale nei siti operativi di Acea Ato 5

Piante	VU	EN	CR
		Bryum versicolor	

Tabella n. 24 – Specie animali nei siti di Acea Ato 5

Specie animale	VU	EN	CR
Pesci	Alburnus albidus		
	Astacus astacus		
	Cobitis zandandrei	Austropotamobius pallipes	Anguilla anguilla
	Cyprinus carpio	Squalius lucumonis	Margaritifera auriculari
	Neogobius nigricans		Scardinius scardafa
	Salmo fibreni		
Mammiferi	Lepus corsicanus		
	Miniopterus schreibersii		
	Myotis capaccinii		
Anfibi		Bombina pachypus	
Uccelli (Red List)	Aythya ferina		
	Streptopelia turtur		

Nel 2021 Acea ha svolto, partendo dalla stessa base dati utilizzata nel 2020, un approfondimento con l'obiettivo di identificare le “**zone prioritarie**” su cui insistono i siti delle Società del Gruppo, ossia gli habitat maggiormente impattati. A tal fine, sono stati integrati i dati relativi alle aree protette (Aree Rete Natura 2000 – SIC, ZPS, ZSC e Aree Naturali Protette EUAP) intersecate con le informazioni fornite dalla **Carta della Natura**, un Sistema Informativo Territoriale definito dall'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) che rappresenta lo strumento cartografico e valutativo per **definire la distribuzione degli ecosistemi italiani in ambiente terrestre** ed analizzare quest'ultimi in funzione dello stato territoriale in cui si trovano, sintetizzando tra componenti fisiche, biotiche e antropiche. In particolare, il database ISPRA restituisce informazioni sugli habitat essenziali **per valutarne lo stato di conservazione** tramite **4 indicatori specifici**, quali:

- **valore ecologico**, misura la qualità di ciascun biotopo³⁷ presente dal punto di vista ecologico-ambientale;
- **sensibilità ecologica**, rileva la predisposizione intrinseca di ciascun biotopo al rischio di degrado ecologico-ambientale
- **pressione antropica**, rappresenta il disturbo complessivo di origine antropica che interessa gli ambienti all'interno di ciascun biotopo;
- **fragilità ambientale**: rivela la combinazione tra pressione antropica e sensibilità ecologica.

È stato scelto l'indicatore “**fragilità ambientale**” come parametro di riferimento per la successiva analisi, in quanto rappresenta lo **stato di vulnerabilità dal punto di vista naturalistico-ambientale ed è direttamente proporzionale alla predisposizione dell'unità ambientale al rischio di subire un danno, all'effettivo disturbo dovuto alla presenza ed alle attività umane che agiscono su di essa**. L'indicatore di fragilità ambientale, che presenta una scala di valori da “molto bassa” a “molto alta”, è alla base dell'**Indice di Fragilità Ambientale relativa (IFA)**, un parametro atto a valutare, per ciascuna area protetta intersecata dalle attività delle principali Società del Gruppo, i diversi habitat inclusi e la porzione di suolo occupata, la fragilità dell'habitat e la tipologia di siti/impianti presenti.

In Figura 39 si riportano le **aree ad elevata biodiversità** intersecate dagli impianti/siti di Acea Ato 5, dislocate sul territorio di competenza nella provincia di Frosinone, Latina e Caserta, per una superficie totale di **94 km²**.

³⁷ Per biotopo si intende il complesso ecologico in cui vive una determinata specie animale o vegetale, o una particolare associazione di specie.

Figura n. 39 – Aree ad elevata biodiversità con indicazione della tipologia di sito



ACEA ATO 5 E I CAMBIAMENTI CLIMATICI

Acea Ato 5 SpA. svolge la propria attività di servizio idrico in un'area a **stress idrico medio – alto** o molto elevato, oggi, così come nelle analisi di scenario al 2030 e al 2040. I **rischi del cambiamento climatico si riflettono inevitabilmente sulla gestione della risorsa idrica** sia in termini qualitativi sia in termini quantitativi. Il cambiamento climatico, infatti, sta causando variazioni significative nel ciclo globale dell'acqua, rendendola più scarsa a causa della siccità e della rapida evaporazione, ma sta anche aumentando la frequenza di piogge forti e concentrate.

La consapevolezza di tali problematiche porta inevitabilmente alla valutazione delle **possibili soluzioni** per rispondere in maniera idonea a quanto esposto.

Dal lato acquedottistico, tra le azioni necessarie già messe in campo da diversi anni da Acea Ato 5 vi è la **riduzione delle perdite**, analizzando gli assetti delle reti idriche, investendo sulle infrastrutture, al fine di eliminare lo spreco della risorsa. Un'ulteriore attività che già da tempo la Società sta adottando riguarda la **distrettualizzazione della rete** che permette sia di isolare porzioni di rete in caso di rotture sia di ottimizzare le pressioni di esercizio con immediato vantaggio in termini di riduzione dei volumi persi, favorendo inoltre la riduzione del grado di usura delle infrastrutture (per maggiori dettagli si veda il Capitolo “Attività di efficientamento”).

Nell'ambito della gestione della rete fognaria una delle attività in corso è la ricerca delle **acque parassite** all'interno della rete poiché la loro presenza aggrava le condizioni operative della rete abbassando il carico organico in ingresso agli impianti e rendendo più complicata la gestione degli stessi per lo scarso apporto di nutrienti e materiali biodegradabili.

Il cambiamento climatico, oltre a generare gravi impatti ambientali e sociali sempre più evidenti, comporta altresì rischi finanziari per l'economia globale. La **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**, stabilita nel 2015 dal Consiglio di Stabilità Finanziaria del G20 (Financial Stability Board, FSB), è finalizzata a fornire agli investitori informazioni su ciò che le aziende stanno facendo per **mitigare i rischi del cambiamento climatico**.

Nel 2022 è stata pubblicata la prima **Informativa Climatica del Gruppo Acea 2021**, predisposta in accordo con le 11 raccomandazioni della TCFD. All'interno, vengono descritti i ruoli e le responsabilità dell'organizzazione per la gestione degli aspetti relativi al cambiamento climatico, la strategia e l'individuazione dei **rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici** e gli obiettivi identificati nel medio – lungo termine per gestire suddetti rischi e opportunità. L'Informativa è stata predisposta a seguito di un progetto sviluppato nel biennio precedente al quale hanno partecipato le principali Società del Gruppo.

Nel 2022 il **progetto TCFD** è proseguito ampliando il numero di Società coinvolte, **tra cui Acea Ato 5**.

Nel percorso svolto, le Società hanno stabilito i rischi prioritari, sia fisici che di transizione, da sottoporre a valutazione e sono stati attribuiti ad essi gli scenari e i parametri più rappresentativi. Nello specifico, per i **rischi fisici** Acea Ato 5 ha verificato il **Physical Risk "Siccità" (Water scarcity/ Drought)**, mentre tra i **rischi di transizione** si è scelto di analizzare il **Transition risks "Politico – regolatorio" (Policy Risk)**³⁸.

LA TASSONOMIA EUROPEA

Nell'ambito del Piano di azione sulla **finanza sostenibile** che istituisce un quadro per gli investimenti sostenibili, il 18 giugno 2020 il Parlamento Europeo ha adottato il Regolamento UE n. 2020/852 che istituisce la **Tassonomia Europea**. Il Regolamento rappresenta una risposta alle attuali sfide climatiche e ambientali ed è parte degli sforzi dell'Unione Europea per il raggiungimento degli obiettivi del Green Deal e per rendere **l'Europa climaticamente neutra entro il 2050**. La Tassonomia Europea stabilisce un primo sistema di classificazione comune che permette di identificare tramite criteri specifici le **attività economiche** considerate **ecosostenibili** con riferimento a **sei obiettivi ambientali**.

Figura n. 40 – Obiettivi della Tassonomia Europea



Nel 2021 la Commissione Europea ha adottato il *Climate Delegated Act* che disciplina i primi due obiettivi climatici (mitigazione e adattamento), stabilendo i criteri di vaglio tecnico per le attività economiche che possono contribuire in modo sostanziale al loro raggiungimento senza arrecare danni significativi ai restanti obiettivi ambientali. Nel 2022, la Commissione, attraverso il *Complementary Delegated Act*, ha modificato l'atto delegato sul clima introducendo attività e relativi criteri di vaglio tecnico per la generazione di energia a partire da nucleare e gas naturale. A seguito di tale integrazione, oggi la Tassonomia identifica 13 settori che includono un totale di 109 attività economiche, di cui 86 possono fornire un contributo sostanziale sia all'obiettivo di mitigazione sia di adattamento al cambiamento climatico, 8 solo alla mitigazione e 15 solo all'adattamento³⁹.

Nel corso del 2022 **Acea Ato 5 ha partecipato al progetto trasversale e sinergico** guidato dalla Capogruppo durante il quale è stata aggiornata, per l'anno in esame, **l'analisi di ammissibilità** finalizzata a identificare le attività concretamente esercitate dal Gruppo che trovano riscontro con quelle elencate e descritte negli allegati I e II del *Climate Delegated Act* - rispettivamente dedicati agli obiettivi climatici di mitigazione e adattamento - e tenuto conto del *Complementary Delegated Act*. A valle dell'analisi di ammissibilità sono state identificate **le attività effettivamente allineate** alla Tassonomia ed i **KPI economici associati**, come previsto dal Regolamento. Per i risultati ottenuti a valle del progetto sviluppato in sinergia tra le varie Società del Gruppo Acea, si rimanda al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea.

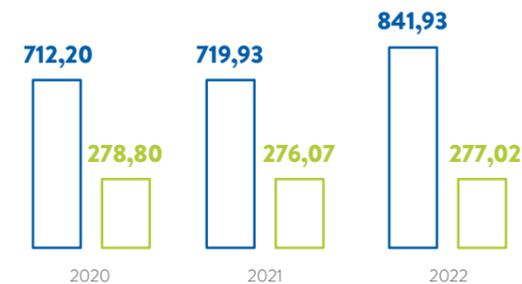
38 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 198.

39 Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pagg. 31 e ss.

I PRODOTTI CHIMICI

Acea Ato 5 SpA utilizza una serie di prodotti chimici sia nei processi di **potabilizzazione dell'acqua** destinata al consumo umano sia nella **depurazione delle acque reflue**.

Figura n. 41 – Consumo prodotti chimici nel triennio 2020-2022 per comparto (t)



□ Depurazione □ Idrico

Nel processo di potabilizzazione delle acque, la Società utilizza **l'ipoclorito di sodio**, al fine di abbattere l'eventuale carica microbica presente.

Tabella n. 25 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto idrico nel triennio 2020-2022 (t)

Prodotti chimici	2020	2021	2022
ipoclorito di sodio	278,80	276,07	277,02

La maggior parte dei prodotti chimici viene utilizzata nel comparto della depurazione, per la **disinfezione delle acque reflue**, al fine di eliminare eventuali microrganismi dannosi. I composti chimici utilizzati sono:

- **ipoclorito di sodio** e **acido peracetico**, per la disinfezione delle acque;
- **alluminato di sodio**, per la rimozione del fosforo;
- **polielettrolita**, nel processo di disidratazione dei fanghi;
- **acido citrico**, per i trattamenti di manutenzione ordinaria di specifici comparti.

Tabella n. 26 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto depurativo nel triennio 2020-2022 (t)

Prodotti chimici	2020	2021	2022
Ipoclorito di sodio	505,64	482,24	472,96
Acido peracetico	182,50	190,70	275,84
Alluminato di sodio	15,24	39,81	71,88
Polielettrolita in emulsione	8,82	6,60	20,80
Acido citrico	-	0,58	0
Totali	712,20	719,93	841,93

I RIFIUTI

La gestione dei rifiuti prodotti nel complesso delle attività di Acea Ato 5 viene svolta tramite **società qualificate** in linea con quanto stabilito nel D. Lgs. 152/06 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. Nonostante Acea Ato 5 non si occupi direttamente del trasporto e smaltimento dei rifiuti, (gli stessi vengono inviati a impianti di destino per le future operazioni di smaltimento), nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa e in quanto produttore, **provvede alla compilazione dei formulari** e di conseguenza alla tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti. In Acea Ato 5 si producono sostanzialmente due tipologie di rifiuto:

- **rifiuti di processo**, che derivano 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);
- **rifiuti extra - processo**, che derivano da 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 maggiormente prodotta dalle aree di deposito temporaneo ubicate presso le sedi di Acea Ato 5 di Castrocielo - loc. Capodacqua e Frosinone - loc. Monti Lepini.

Relativamente alla modalità di smaltimento, Acea Ato 5 si avvale della intermediazione di Aquaser (società del Gruppo Acea) per l'avvio a destino finale dei rifiuti di processo, mentre si avvale di una società terza per il trasporto dei rifiuti extra - processo.

In particolare, nel 2022 Acea Ato 5 ha prodotto **16.999,8 tonnellate di rifiuti**, in diminuzione rispetto al 2021, in cui si erano registrate circa 19.495 tonnellate. Della totalità dei rifiuti prodotti, il **99,7%** (pari a 16.954,8 tonnellate) sono **rifiuti di processo** e solo lo **0,3%** (pari a circa 45 tonnellate) proviene da **operazioni extra - processo**.

Figura n. 42 – Totalità dei rifiuti prodotti nel triennio 2020-2022 (t)

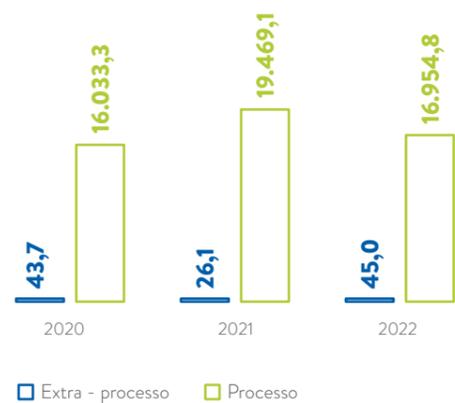


Figura n. 43 – Rifiuti di processo per segmento di origine nel triennio 2020-2022 (t)



Come si evince dalla Figura 43, la principale categoria di rifiuti prodotti dalla Società è quella proveniente dal segmento di **fognatura e depurazione**, che comprende principalmente i fanghi di supero prodotti dal processo depurativo delle acque reflue. Nel dettaglio, i quantitativi prodotti di tali rifiuti nell'ultimo triennio da Acea Ato 5 sono riportati in Tabella 27.

Tabella n. 27 – Quantità di fanghi di supero prodotti nel triennio 2020-2022 (t)

	2020	2021	2022
Totale rifiuti prodotti nel segmento fognatura e depurazione (t)	12.962,1	16.594,7	13.991,0
di cui fanghi	9.408,1	13.803,1	12.474,5

Le attività del servizio idrico integrato per loro natura producono **rifiuti non pericolosi**, che infatti costituiscono **oltre il 99%** del totale dei rifiuti prodotti, come riportato in Figura 44.

Figura n. 44 – Rifiuti distinti in base alla pericolosità prodotti nel triennio (t)

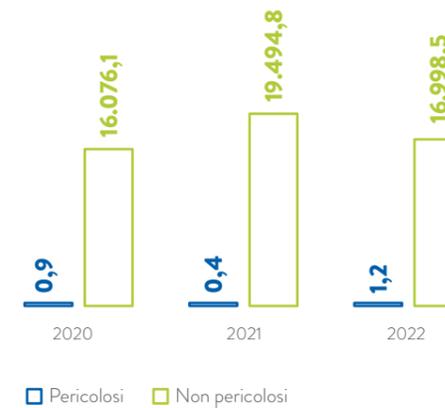


Figura n. 45 – Rifiuti prodotti per destinazione finale (t)



Come previsto nel D. Lgs. 152/06 (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'ambiente⁴⁰.

Nelle Tabelle 28 e 29 sono riportati i quantitativi di rifiuti prodotti nell'ultimo triennio distinti tra processo ed extra - processo, per tipologia e destino.

Tabella n. 28 – Rifiuti di processi prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t)

Tipologia di destino	Rifiuti di processo	2020			2021			2022		
		Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro
Smaltimento	A termovalorizzazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A incenerimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A conferimento in discarica	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di smaltimento	7.643,47	65,36	6.522,42	10.775,74	122,08	5.440,98	9.624,53	129,45	4.304,69
Recupero	A preparazione per il riutilizzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A riciclo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di recupero	1.764,59	36,02	1,38	3.027,35	103	-	2.849,92	46,21	-
Totale		9.408,06	101,38	6.523,8	13.803,09	225,08	5.440,98	12.474,45	175,66	4.304,69

⁴⁰ Secondo la Normativa di riferimento (D. Lgs 152/06): Smaltimento: ogni operazione finalizzata a sottrarre definitivamente una sostanza, un materiale o un oggetto del 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.

Tabella n. 29 – Rifiuti extra-processo prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t)

Tipologia di destino	Rifiuti extra - processo	2020		2021		2022	
		Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
Smaltimento	A termovalorizzazione	-	-	-	-	-	-
	A incenerimento	-	-	-	-	-	-
	A conferimento in discarica	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di smaltimento	-	1,49	0,01	-	-	-
	A preparazione per il riutilizzo	-	-	-	-	-	-
Recupero	A riciclo	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di recupero	0,93	41,28	0,38	25,69	1,23	43,74
Totale		0,93	42,77	0,39	25,69	1,23	43,74

L'ENERGIA

Acea Ato 5 presta particolare attenzione alla **riduzione degli sprechi, all'uso efficiente delle risorse e all'utilizzo di energia prodotta da fonti rinnovabili**. L'impegno della Società 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 esercitare un'influenza.

In conformità con la norma di riferimento **ISO 50001:2018**, la Società determina i **fattori interni ed esterni** che sono rilevanti per i propri obiettivi e possono influenzare la propria capacità di raggiungere i risultati attesi e migliorare la propria prestazione energetica. Acea Ato 5, consapevole del contesto in cui opera, punta al miglioramento continuo del proprio sistema di gestione dell'energia.

I CONSUMI ENERGETICI

Le attività che generano consumi energetici diretti e indiretti sono riconducibili ai servizi principali quali acquedotto, depurazione, fognatura ed infine i consumi legati alle sedi amministrative e operative.

Nel 2022, il consumo energetico⁴¹ globale per Acea Ato 5 è stato pari a **278.897 GJ**; di questi, **il consumo di energia elettrica**, che rappresenta il vettore energetico maggiormente utilizzato nella Gestione del Servizio Idrico Integrato, è stato pari a **270.163 GJ** (pari a circa il 97% sul totale). La Società utilizza poi 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 (circa **8.735 GJ**).

Figura n. 46 – Distribuzione percentuale dei consumi nel 2022 per tipologia di vettore (%)

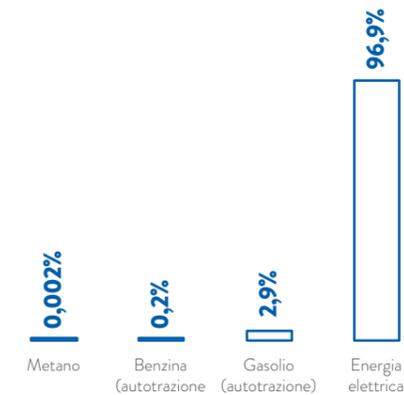
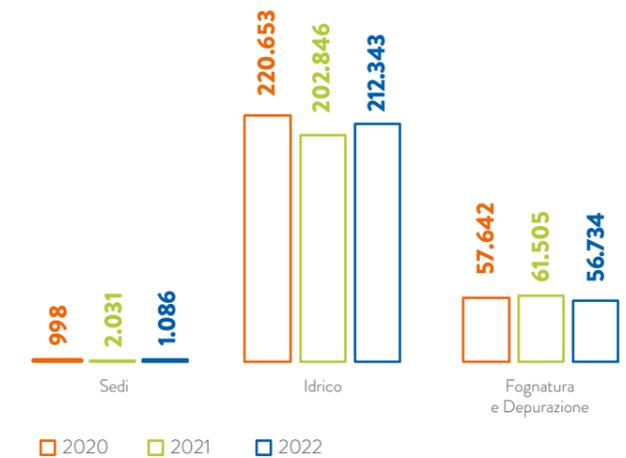


Figura n. 47 – Consumi di energia elettrica per comparto (GJ)



Nell'ultimo anno si è registrato un aumento dei consumi a livello globale, registrando un incremento pari a circa 1,2% rispetto l'anno precedente. Ciò è dovuto sostanzialmente a un aumento dei consumi del comparto idrico (+5% rispetto al 2021 dovuto principalmente ai fenomeni siccitosi verificatisi nell'anno), mentre nel comparto fognatura e depurazione si è registrato un decremento pari a circa l'8%; anche per le sedi il consumo registrato è in decrescita.

Tabella n. 30 – Totale consumi interni di energia nel triennio 2020-2022 (GJ)

	Unità di misura	2020	2021	2022
Totale consumi energia	GJ	287.896	275.624	278.897
Metano	GJ	20	57	5
Benzina (autotrazione)	GJ	132	493	544
Gasolio (autotrazione)	GJ	8.451	8.692	8.186
Energia elettrica	GJ	279.293	266.383	270.163
di cui acquistata da fonti rinnovabili certificate da Garanzia D'Origine	GJ	279.176	266.383	-
di cui da fonti rinnovabili	GJ	117	-	148
Energia rinnovabile (solo elettrica)	GJ	279.293	266.383	148
% Energia rinnovabile sul totale	%	97,0%	96,6%	0,1%

La diminuzione dell'aliquota di energia rinnovabile sul totale è dovuta al non aver acquistato per l'anno di rendicontazione energia da fonti rinnovabili certificate quali Garanzia d'Origine (GO); tale scelta è da mettere in relazione all'eccezionale incremento dei costi energetici. La percentuale registrata è dovuta all'energia acquistata e prodotta da **pannelli fotovoltaici** (non di proprietà di Acea Ato 5) presenti presso la **sede di Frosinone – Monti Lepini** (utilizzata per le sedi) e presso il **sito di Posta Fibreno** (utilizzata per il comparto idrico).

41 I fattori di conversione utilizzati per il biennio 2020-2021 sono relativi ai parametri standard del MATTM 2020 e per l'anno di rendicontazione ai parametri del MATTM 2022 (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).

INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA

Al fine di valutare le prestazioni energetiche della Società, vengono considerati gli **indici di intensità energetica**, calcolati rapportando i consumi energetici ad un parametro specifico⁴² della Società stessa. Tali indicatori, insieme al consumo totale di energia, aiutano a quantificare l'efficienza della Società.

Tabella n. 31 – Indici di intensità energetica per il comparto idrico e per il comparto depurativo nel triennio 2020-2022

COMPARTO IDRICO	Unità di misura	2020	2021	2022
Energia elettrica consumata	TJ	220,653	202,846	212,343
Acqua immessa nei sistemi acquedottistici	Mm ³	119,6	115,7	109,8
Indice di intensità energetica per m³ in uscita dal sistema acquedottistico	TJ/Mm ³	1,845	1,754	1,934
COMPARTO DEPURATIVO	Unità di misura	2020	2021	2022
Energia elettrica consumata	TJ	57,642	61,505	56,734
Acqua reflua trattata	Mm ³	26,4	30,0	30,6
Indice di intensità energetica per m³ di acqua trattata	TJ/Mm ³	2,183	2,050	1,853

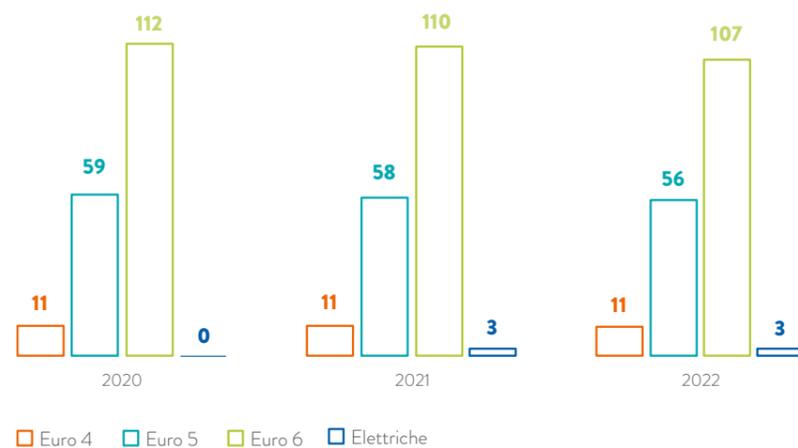
IL PARCO MEZZI AZIENDALE

Il carburante utilizzato per l'utilizzo del parco mezzi aziendale rientra tra le emissioni di tipo diretto in atmosfera. Anche nel 2022, in continuità con il 2021, la Società ha mantenuto il noleggio a lungo termine di 3 Renault Zoe con **alimentazione 100% elettrica**, utilizzate per usi amministrativi, al fine di **ridurre i consumi e le conseguenti emissioni di CO₂**.

Al 31.12.2022, il parco mezzi della Società è composto da **177 automezzi**, di cui circa il **60%** da veicoli **Euro 6** (107 mezzi), circa il **32%** da veicoli **Euro 5** (56 mezzi) e solo il **6%** circa da veicoli **Euro 4** (11 automezzi) ed infine il **2%** da **auto elettriche** (3 automezzi).

Nel grafico di seguito la ripartizione della flotta aziendale per classe ambientale.

Figura n. 48 – Flotta aziendale per classe ambientale nel triennio 2020-2022 (n.)



I mezzi considerati sono riportati nella tabella 32; sulla totalità dei mezzi, 10 sono a noleggio (7 Fiat Panda e 3 Renault Zoe), mentre gli altri sono di proprietà di Acea Ato 5 SpA.

⁴² Acea Ato 5, come indicatore specifico, prende in considerazione l'acqua immessa nel sistema acquedottistico (per il comparto idrico) e l'acqua reflua trattata (per il comparto depurativo).

Tabella n. 32 – Mezzi del parco auto di Acea Ato 5 nel 2022, per tipologia di combustibile (n.)

Tipologia di mezzo	TIPO DI COMBUSTIBILE		
	GASOLIO	BENZINA	ELETRICA
Doblò	57		
Ducato Furgone	1		
Iveco Daily 35c13 con gru	4		
Iveco Daily C35c14 con gru	1		
Iveco Daily Furgone 35c13v	3		
Iveco Eurocargo MI 180e28 K	1		
Miniescavatore Jcb 803	2		
Panda 4 posti	11	2	
Panda Van	49		
Panda Van 4x4	29	9	
Punto 1.3 Mjt	1		
Suzuki Jimny	2		
Talento Furgone	2		
Zoe			3
Totale	163	11	3

I mezzi aziendali sono attualmente prevalentemente a gasolio e in minima parte a benzina, per un consumo rispettivo di circa **8.186 GJ** e **544 GJ**, e un **consumo complessivo** pari a circa **8.730 GJ**, in diminuzione di circa il 5% rispetto all'anno precedente.

Tabella n. 33 – Dettaglio mezzi aziendali nel triennio 2020-2022 per tipologia di carburante (n.)

Anno di rendicontazione	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Elettriche
	Euro 4		Euro 5		Euro 6		
2020	9	2	59	0	103	9	0
2021	9	2	58	0	101	9	3
2022	9	2	56	0	98	9	3

Tabella n. 34 – Consumi flotta aziendale nel triennio 2020-2022 (GJ)

Parco auto	Unità di misura	2020	2021	2022
Totale mezzi	n.	182	182	177
Totale consumi carburante	GJ	8.584	9.185	8.730
di cui gasolio	GJ	8.451	8.692	8.186
di cui benzina	GJ	132	493	544

LE INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO

Per la riduzione dei consumi e dei bisogni energetici Acea Ato 5 porta avanti diverse attività ed interventi, orientati a ottenere l'efficienza energetica. Infatti, la Società ogni anno redige il **Piano di Efficientamento**, che descrive la pianificazione energetica tesa a intraprendere azioni di miglioramento continuo degli usi energetici, conformemente alla norma ISO 50001:2018.

Nel 2022 sono state realizzate **opere di efficientamento**, come l'installazione di inverter e il revamping delle pompe, che, nel complesso, hanno permesso un **efficientamento** di circa **2,92 TJ (0,81 GWh)**, equivalenti a circa **255,7 tCO₂ evitate**.

Nello specifico, sono state realizzate le seguenti attività di efficientamento:

- **Anagni – Sorgente La Sala:** effettuato un intervento che ha permesso di cambiare il “punto di lavoro delle pompe”; in particolare, si è proceduto all’apertura totale del pozzo dotato di pompa da 75 kW e alla chiusura del pozzo dotato di pompa da 55 kW (che prima della chiusura lavorava in base al livello del serbatoio).
- **Anagni – San Bartolomeo:** effettuate le sostituzioni sia di una pompa da 11 kW con una da 7,5 kW sia del quadro elettrico. Il risparmio è calcolato considerando un risparmio sulla potenza nominale della pompa di 3,5 kW per 2 ore di funzionamento al giorno, per 108 giorni l’anno.
- **Atina:** realizzata un’interconnessione idraulica tra l’acquedotto di Atina (con funzionamento a gravità) e la rete di Villa Latina (alimentata tramite il pozzo di Fontana dei Bagni). L’intervento ha permesso lo spegnimento del pozzo Fontana dei Bagni, dotato di due pompe da 7,5 kW ognuna (una di riserva all’altra). Il risparmio è stato stimato sulla base dei consumi annui del pozzo.
- **Campodimele – Sollevamento Pozzo della Valle:** effettuata la sostituzione della pompa presente da 30 kW con una nuova pompa da 13 kW. Il risparmio è stato calcolato considerando la diminuzione della potenza nominale di 17 kW per 24 ore di funzionamento, per 365 giorni l’anno.
- **Campoli Appennino – Carpello:** effettuata la sostituzione di una pompa da 18,5 kW con una di uguale potenza più performante. Inoltre, è stata effettuata la sostituzione dell’intera colonna del pozzo per l’eliminazione di una perdita.
- **Ceccano – Depuratore Via Gaeta:** effettuato il revamping dell’impianto di depurazione. Il risparmio stimato è stato calcolato considerando i consumi a valle dell’intervento con quelli dell’anno precedente.
- **Cervaro – Pozzo Acqua Candida:** effettuata la sostituzione di una pompa da 7,5 kW con una da 5,5 kW. Il risparmio è stato calcolato moltiplicando la riduzione di potenza per 24 ore per 365 giorni l’anno.
- **Cervaro – Pozzo Cinquina:** installato un inverter a servizio della pompa di 45 kW. Il risparmio è stato calcolato considerando una frequenza di lavoro dell’inverter pari a 48 Hz, per 20 ore di funzionamento al giorno, per 365 giorni l’anno.
- **Fontechiari – Rilancio Panetta:** installato il telecontrollo per la pompa da 4 kW. Il risparmio è stato calcolato considerando una diminuzione di due ore al giorno sul funzionamento della pompa, per 365 giorni l’anno.
- **Monte San Giovanni Campano – Pozzo Boccafolle:** effettuata la sostituzione di una pompa da 15 kW con una da 13 kW più performante. Il risparmio è stato calcolato considerando la diminuzione della potenza della pompa e moltiplicandola per 21 ore di funzionamento al giorno, per 365 giorni l’anno.
- **Posta Fibreno – Via Lago:** effettuata la sostituzione di 5 pompe di sollevamento con potenze differenti verso la vasca di raccolta, con 5 pompe tutte di potenza pari a 132 kW.
- **Posta Fibreno – Via Lago (verso serbatoio Fungo):** effettuato un automatismo per la modulazione della pompa da 11 kW verso il serbatoio Fungo. Il risparmio atteso è calcolato considerando una frequenza di lavoro di 47 Hz dell’inverter, per un funzionamento di 7 ore al giorno, per 365 giorni l’anno.
- **Rocca d’Evandro – Zappatine (rilancio verso Colle Cedro):** effettuata la sostituzione di una pompa da 22 kW con una da 11 kW. Il risparmio stimato è stato calcolato considerando il risparmio nominale della potenza di 11 kW per un funzionamento di 24 ore per 365 giorni l’anno.
- **Rocca d’Evandro – Pozzi Zappatine verso Marsella:** effettuata la sostituzione della pompa di rilancio verso Marsella con un risparmio nominale di 3,5 kW. Il risparmio stimato è calcolato considerando la diminuzione della potenza della pompa e moltiplicandola per 24 ore di funzionamento, per 365 giorni l’anno.
- **San Giorgio a Liri – Sollevamento Loc. Rialto:** effettuata la sostituzione della pompa sommersa presente con una pompa esterna, con un risparmio nominale di 10 kW di potenza. Il risparmio è calcolato considerando la diminuzione di potenza di 10 kW moltiplicata per 24 ore di funzionamento, per 365 giorni l’anno.
- **Sant’Ambrogio sul Garigliano – Rilancio Trivio:** installato un inverter a servizio delle elettropompe presenti e sostituito il quadro elettrico. Il risparmio atteso è stato calcolato considerando una frequenza di lavoro dell’inverter di 48 Hz, per 19 ore di funzionamento al giorno per 365 giorni l’anno.
- **Sora – Rilancio Forletta:** installato un inverter a servizio della pompa da 18,5 kW. Il risparmio atteso è stato calcolato considerando una frequenza di lavoro dell’inverter pari a 48 Hz, per 13 ore di lavoro al giorno, per 365 giorni l’anno.
- **Villa Latina – Sollevamento Via Colozzi:** eliminato il sollevamento idrico tramite la realizzazione di una nuova condotta. Il risparmio è stato calcolato considerando la potenza della pompa di sollevamento (0,75 kW) per 24 ore di funzionamento, per 365 giorni l’anno.

Di seguito il riepilogo degli interventi effettuati nel 2022 con l’indicazione, per ognuno di essi, del risparmio calcolato/ stimato / atteso:

Tabella n. 35 – Interventi di efficientamento energetico effettuati nel 2022

Comune	Impianto	Intervento	Risparmio ⁴³ (KWh/anno)
Anagni	Sorgente La Sala	Variazione modalità di funzionamento pompe	880
Anagni	San Bartolomeo	Sostituzione pompe e quadro elettrico	765
Atina	Acquedotto	Realizzazione interconnessione idraulica	47.717
Campodimele	Sollevamento Pozzo della Valle	Sostituzione pompe	148.920
Campoli Appennino	Carpello	Sostituzione pompe	16.000
Ceccano	Depuratore Via Gaeta	Revamping impianto	53.916
Cervaro	Pozzo Acqua Candida	Sostituzione pompe	17.520
Cervaro	Pozzo Cinquina	Installazione inverter	13.140
Fontechiari	Rilancio Panetta	Installazione TLC	2.920
Monte San Giovanni Campano	Pozzo Boccafolle	Sostituzione pompe	15.330
Posta Fibreno	Via Lago	Sostituzione pompe	261.933
Posta Fibreno	Via Lago (verso serbatoio Fungo)	Automatismo pompa	1.686
Rocca d’Evandro	Zappatine (rilancio verso Colle Cedro)	Sostituzione pompe	96.360
Rocca d’Evandro	Pozzi Zappatine (verso Marsella)	Sostituzione pompe	30.660
San Giorgio a Liri	Sollevamento Loc. Rialto	Sostituzione pompe	87.600
Sant’Ambrogio sul Garigliano	Rilancio Trivio	Installazione inverter e sostituzione quadro elettrico	6.242
Sora	Rilancio Forletta	Installazione inverter	3.511
Villa Latina	Sollevamento Via Colozzi	Realizzazione nuova condotta ed eliminazione sollevamento idrico	6.570

LE EMISSIONI DI CO₂

Acea Ato 5 è impegnata nella riduzione delle emissioni di gas effetto serra (GHG), attraverso attività, tra cui le iniziative di efficientamento energetico già illustrate (si veda il Cap. “Le iniziative di efficientamento”), volte a perseguire una contrazione delle emissioni di CO₂.

Le emissioni monitorate da Acea Ato 5 si possono distinguere secondo due tipologie, così come definite dal documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*⁴⁴:

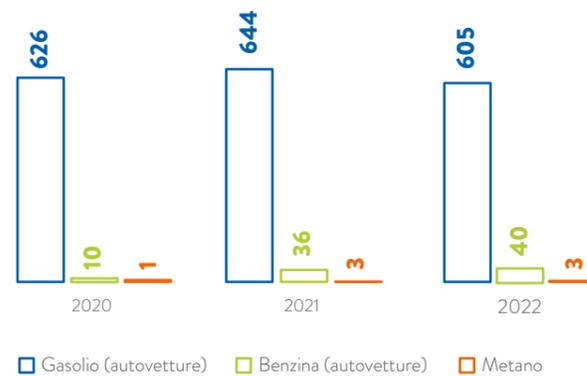
- Emissioni di GHG dirette (**Scope 1**): emissioni di gas a effetto serra di tipo diretto
- Emissioni di GHG indirette (**Scope 2**): emissioni di gas a effetto serra di tipo indiretto.

Nel 2022 le emissioni dirette di CO₂ (**Scope 1**)⁴⁵, provenienti da fonti controllate direttamente dalla Società, sono pari a **648 tCO₂, in diminuzione** rispetto all’anno precedente (nel 2021 erano state 683 tCO₂). Le emissioni di tipo Scope 1 derivano principalmente dai consumi di combustibili per il parco auto e in minima parte dall’utilizzo di metano per il riscaldamento delle sedi.

⁴³ I risparmi riportati sono stimati.

⁴⁴ Il GHG Protocol, sviluppato dal World Resources Institute e dal World Business Council on Sustainable Development, è stato riconosciuto come uno standard internazionale per la rendicontazione dei gas serra mediante la pubblicazione da parte dell’International Organization for Standardization della norma ISO 14064.

⁴⁵ Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di emissione relativi ai parametri standard – dati fonte ISPRA – del MATTM 2020 (Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) e del DEFRA 2021 (UK – Department for Environment, Food & Rural Affairs) per il biennio 2020-2021, mentre per l’anno 2022 si sono utilizzati i fattori aggiornati nei documenti MATTM 2022 e DEFRA 2022.

Figura n. 49 – Emissioni dirette di tipo Scope 1 (tCO₂) nel triennio 2020-2022

Le emissioni indirette di CO₂ (**Scope 2**), derivanti dal consumo di energia elettrica risultano differire a seconda dell'approccio adottato per la rendicontazione. Secondo l'approccio **Location based**⁴⁶, nel 2022 le emissioni, ottenute moltiplicando i consumi di energia elettrica per un fattore di emissione medio della rete elettrica nazionale, sono state pari a **23.626 tCO₂**, in aumento dell'1,4% rispetto all'annualità precedente. L'approccio **Market based**⁴⁷, invece, attribuisce un fattore nullo per i consumi elettrici derivanti da fonti rinnovabili certificate (a Garanzia d'Origine – G.O.) e un fattore emissivo "residuale", ovvero che esclude la parte rinnovabile del valore medio della rete elettrica nazionale, per la restante parte di elettrica approvvigionata. Questa metodologia permette di evidenziare l'impegno per la riduzione delle emissioni Scope 2 ottenuta grazie all'acquisto di energia prodotta da fonti rinnovabili. Secondo tale metodo, le emissioni nel 2022 sono risultate pari a **34.277 tCO₂** mentre, nel biennio precedente, erano pari a zero poiché il totale dell'energia destinata a consumi interni era acquistata con certificati di Garanzia di Origine – G.O. In Figura 50 vengono riportati i valori delle emissioni⁴⁸ per il triennio 2020-2022.

Figura n. 50 – Emissioni indirette di Scope 2 (tCO₂) nel triennio 2020-2022

46 Per tale metodo è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al documento "Confronti Internazionali" di Terna, pari a 0,336 per il 2020, e a 0,315 per il 2021 e il 2022.

47 Per tale metodo sono stati utilizzati i coefficienti riportati all'interno del documento "ABI – European Residual Mixes 2021", pari a 0,466 per il 2020, a 0,459 per il 2021 ed a 0,457 per il 2022.

48 Il valore delle emissioni calcolate per l'anno 2020 differisce lievemente da quanto riportato sul Bilancio di Sostenibilità 2021 a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo.

INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Gli indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra misurano l'efficienza della Società. Acea Ato 5 ha definito come *parametri specifici* quelli più significativi per il servizio offerto definendo tre indici di intensità, di seguito rendicontati per il triennio 2020 – 2022.

Per il calcolo degli indici relativi ai settori idrico e depurativo, sono state calcolate separatamente le emissioni riconducibili a ogni singolo comparto per il quale è stata aggiunta un'aliquota di emissioni riconducibili alle Sedi Aziendali rispettivamente nelle proporzioni dell'80% e del 20%.

Tabella n. 36 – Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra nel triennio 2020-2022

Indice di intensità delle emissioni ⁴⁹ di gas a effetto serra	Unità di misura	2020	2021	2022
Emissioni CO ₂ (Scope 1 + Scope 2)	kgCO ₂	26.693.958	23.992.580	24.273.769
Valore aggiunto Acea Ato 5	€	33.228.641	40.915.938	36.120.641
Emissioni CO₂ (Scope 1 + Scope 2)/valore aggiunto Acea Ato 5	kgCO ₂ /€	0,803	0,586	0,672
Emissioni CO ₂ (Scope 1 + Scope 2) - comparto idrico	kgCO ₂	21.169.912,15	18.438.465,56	19.163.574,25
m ³ acqua prelevata	m ³	119.831.592,8	115.825.628,0	109.797.326,0
Totale Emissioni CO₂ (Scope 1 + Scope 2) del comparto idrico /m³ acqua prelevata	kgCO ₂ /m ³	0,177	0,159	0,175
Emissioni CO ₂ (Scope 1 + Scope 2) - comparto depurativo	kgCO ₂	5.524.046,4	5.554.114,5	5.110.194,8
m ³ acqua depurata ⁵⁰	m ³	26.402.452,0	30.000.810,0	30.619.266,0
Totale Emissioni CO₂ (Scope 1 + Scope 2) del comparto depurativo /m³ acqua trattata	kgCO ₂ /m ³	0,209	0,185	0,167

I CLIENTI DI ACEA ATO 5

Il SII, essendo un servizio pubblico e di primaria importanza, cura con attenzione le relazioni con i propri clienti, nel pieno rispetto dei diritti e dei doveri reciproci.

La cura della relazione con il cliente è alla base della strategia di tutto il Gruppo Acea, che intende migliorare la "customer journey", l'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con il Gruppo. Acea Ato 5 persegue questo obiettivo nella **gestione quotidiana delle interazioni con i clienti**.

Acea Ato 5 regola i rapporti con i propri clienti attraverso la **Carta dei Servizi** e il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato**, e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al Call Center, nonché sul numero di indennizzi corrisposti.

Il **Regolamento del SII** contiene le disposizioni in materia di distribuzione e fornitura di acqua, di fognatura e di depurazione. Il Regolamento ha per oggetto la regolamentazione dei rapporti tra il Gestore e gli utenti. Gli argomenti disciplinati dal Regolamento riguardano, in sintesi, le **indicazioni tecniche** per la realizzazione e la gestione delle utenze, la misurazione dell'acqua, i contratti e le riscossioni.

49 Per il calcolo degli indici si sono considerate le emissioni calcolate con il metodo Location Based.

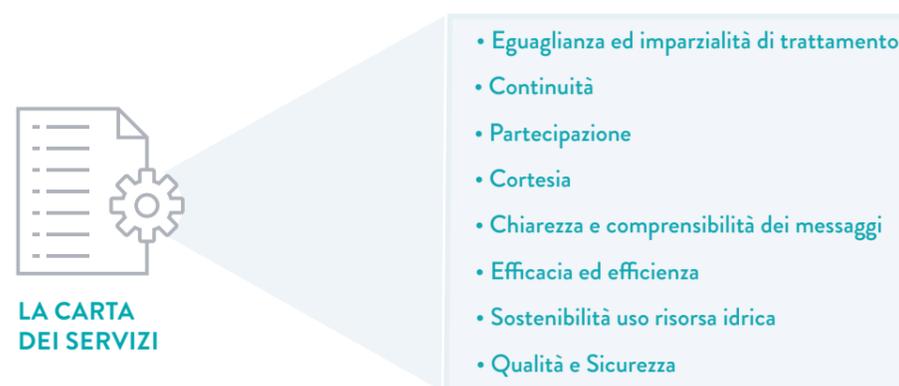
50 Il dato differisce da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea in quanto in questo calcolo sono considerati anche gli impianti di depurazione minori di 2000 A.E.

La **Carta dei Servizi** è un documento previsto dalla normativa, che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'utente, **in ottemperanza alle Delibere dell'ARERA** sulla **qualità contrattuale** e per gli aspetti di **qualità tecnica**, con l'obiettivo di contribuire a **migliorare la qualità dei servizi forniti** e rafforzare il **rapporto** tra gli utenti e il Gestore stesso.

La Carta dei Servizi fissa **principi e criteri per l'erogazione del servizio idrico integrato** e costituisce un elemento integrativo del contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore e i singoli utenti. La Carta **assicura la partecipazione dei cittadini**, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e il diritto di giudizio sull'operato del Gestore.

Per ogni tipologia di prestazione sono fissati criteri e tempi di esecuzione, suddivisi in standard specifici o generali. In coerenza con quanto stabilito dalla Delibera 655/2015/R/idr, **per ogni standard specifico è previsto un indennizzo automatico**, da erogare direttamente al cliente, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio.

Figura n. 51 – I principi della Carta dei Servizi



Al 31.12.2022, le utenze di Acea Ato 5 risultano pari a **202.209**; di questi, la totalità usufruisce del servizio di acquedotto, mentre il servizio di fognatura è usufruito dal 70% e quello della depurazione dal 61%. Nella Tabella 37 si riporta il dettaglio.

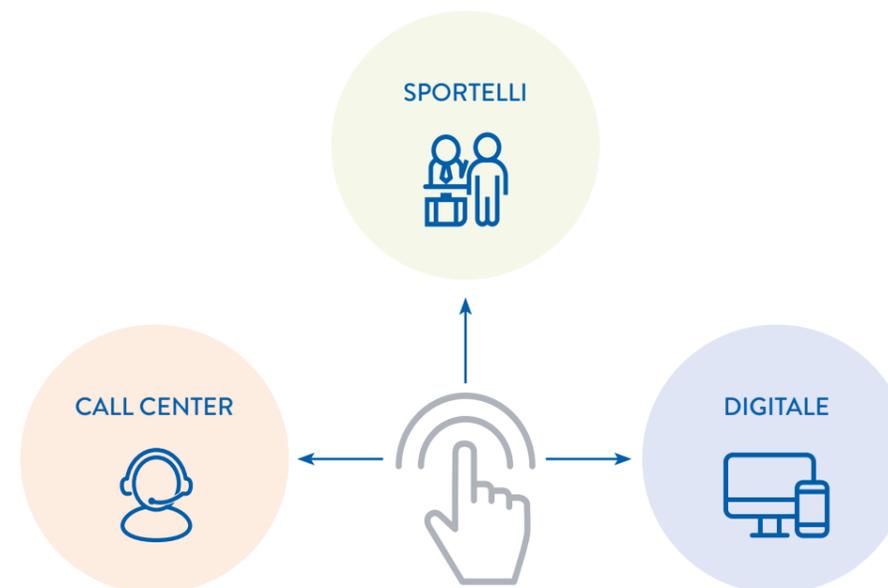
Tabella n. 37 – Clienti di Acea Ato 5 nel triennio 2020-2022 per tipologia di servizio erogato (n.)

	2020	2021	2022
Utenze servizio di acquedotto	200.876	201.878	202.209
Utenze servizio di fognatura	134.263	135.388	140.800
Utenze servizio di depurazione	115.146	116.402	122.813

I CANALI DI CONTATTO

Acea Ato 5 mette a disposizione dei suoi clienti canali di **contatto tradizionali** (call center e sportello) e **canali digitali** in costante evoluzione.

Figura n. 52 – I canali di contatto di Acea Ato 5



I canali di assistenza diretta quali sportelli, call center ed 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. Inoltre, Acea Ato 5 mette a disposizione dell'utente un **sito internet** attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore. **Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare**, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, **reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.**

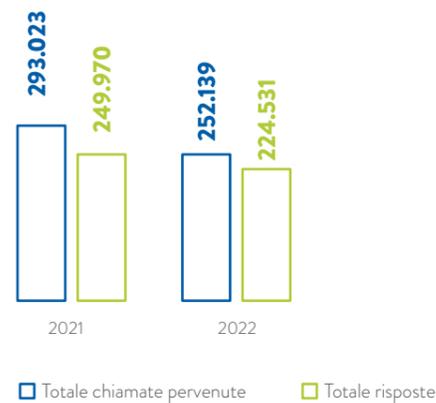
La Società, a partire da settembre 2021, ha internalizzato la gestione del contratto con il fornitore esterno per il servizio del *contact center* e, da giugno 2022, ha **affidato la gestione del servizio al fornitore assegnatario della gara pubblica** indetta nel corso del 2021. Il servizio viene svolto secondo l'approccio **One Call Solution (OCS)**, per evadere le esigenze manifestate dalla clientela tramite un solo contatto. La qualità del servizio telefonico viene monitorata quotidianamente e il personale di contatto formato e aggiornato sia sotto il profilo procedurale che sulle modalità di interazione con il cliente. Inoltre, per il tramite del fornitore esterno, Acea Ato 5 gestisce il **servizio chat** a supporto dei clienti che navigano sul sito internet e, previa registrazione, utilizzano i servizi messi a disposizione sull'area clienti MyAcea Acqua.

IL CALL CENTER COMMERCIALE

Il servizio commerciale gestisce le richieste dei clienti relative alle pratiche commerciali, quali, ad esempio, nuovo allacciamento, voltura, variazione contrattuale, subentro, ecc.

Il Call Center Commerciale risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 e il sabato dalle 08:00 alle 13:00 al seguente numero verde, **800 639 251**, gratuito da rete fissa e cellulare.

Figura n. 53 – Traffico telefonico numero verde commerciale (n.)



Per il servizio commerciale, le chiamate pervenute nel 2022 sono state **252.139**, in diminuzione del 14% rispetto al 2021, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari all'**89%**, che registra un incremento del 3,8% rispetto al risultato 2021 (85,3%), al di sopra degli standard di qualità contrattuale previsti dalla delibera ARERA 655/2015 ($\geq 80\%$).

Il decremento del numero di chiamate ricevute è legato a un progressivo ritorno alla normalità, dopo il biennio caratterizzato dall'emergenza sanitaria, con la ripresa anche dei contatti diretti presso gli sportelli di Acea Ato 5, ma anche e soprattutto alle nuove modalità di contatto consolidato (sportello digitale) e alla digitalizzazione di molti processi commerciali che ha permesso di ridurre le fasi di contatto cliente - Gestore.

La Tabella 38 mostra le performance del numero verde del commerciale per il biennio 2021-2022.

Tabella n. 38 – Performance numero verde commerciale 2021-2022

NV Commerciale (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)		2021	2022
Totale chiamate pervenute	n.	293.023	252.139
Totale risposte	n.	249.970	224.531
Livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85,3%	89,1%
Tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'42"	2'49"
Tempi medi di conversazione	min. sec.	4'09"	4'48"

Come si può evincere dalla Tabella 38, si registra un aumento dei tempi di conversazione, con circa 39" in più rispetto all'anno precedente; fra i fattori che hanno contribuito a determinare tale aumento va tenuta in considerazione la forte attenzione dedicata al cliente per la valutazione del caso.

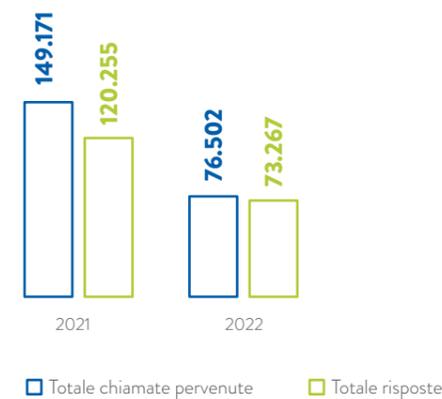
IL CALL CENTER GUASTI

Il servizio guasti è una linea dedicata a recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da Acea Ato 5.

Il Call Center Guasti è attivo 24 h su 24, 7 giorni su 7, al seguente numero verde **800 191 332**, gratuito da rete fissa e cellulare.

Le segnalazioni vengono gestite dagli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza. Nel 2022 le chiamate pervenute al Call Center Guasti sono state **76.502**, con un significativo **decremento** pari a **poco meno del 50%** rispetto al dato del 2021 (149.171). Il livello di servizio registrato è pari a circa il 96%, con un incremento del 15% circa rispetto al 2021 (80,6%), determinando così un valore superiore a quello minimo previsto (90%).

Figura n. 54 – Traffico telefonico numero verde guasti (n.)



La Tabella 39 mostra le performance del numero verde guasti per il biennio 2021-2022.

Tabella n. 39 – Performance numero verde guasti 2021-2022

NV Guasti ⁵¹ (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)		2021	2022
Totale chiamate pervenute	n.	149.171	76.502
Totale risposte	n.	120.255	73.267
Livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	80,6%	95,8%
Tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'53"	0'29"
Tempi medi di conversazione	min. sec.	3'55"	3'21"

Il tempo medio di attesa per il Call Center Guasti nel 2022 è stato pari a 29", registrando un miglioramento significativo rispetto al dato del 2021, con 24" in meno.

GLI SPORTELLI

Acea Ato 5 dispone di **due sportelli** fisici aperti al pubblico presenti nei Comuni di **Frosinone e Cassino**, aperti dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 16:30. L'accesso agli sportelli fisici è consentito previo appuntamento, concordabile chiamando il call center. Gli stessi operatori di centralino hanno la possibilità di evadere le richieste all'atto della telefonata stessa, riducendo le attese e limitando la necessità di recarsi presso gli sportelli. È attivo anche lo **sportello digitale** tramite il quale, sempre su appuntamento, gli utenti possono esporre, da remoto, le loro richieste riducendo spostamenti superflui.

Il 2022 ha comunque registrato un progressivo ritorno alla normalità, tuttavia il numero di clienti che si recano fisicamente presso gli sportelli continua ad essere in diminuzione, grazie anche e soprattutto alle nuove modalità di contatto introdotte.

Tabella n. 40 – Performance sportelli fisici 2021-2022

Acea Ato 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)		2021	2022
biglietti emessi	n.	14.896	13.872
clienti serviti	n.	14.896	13.872
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'15"	1'05"
tempo medio di servizio	min. sec.	16'12"	17'20"

⁵¹ Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

La qualità dei canali telefonici e dello sportello viene monitorata con il supporto della Capogruppo, oltre che dalla rilevazione della soddisfazione dei clienti (si veda il Paragrafo “La qualità percepita”), anche attraverso indagini in *mystery client*, i cui risultati vengono condivisi con i Responsabili e gli operatori e consentono di identificare le aree di miglioramento dei canali di contatto per l’attivazione di eventuali correttivi.

EVOLUZIONE DIGITALE: I NUOVI CANALI DI CONTATTO

Acea Ato 5 continua a promuovere nuove tecnologie, nell’innovazione dei rapporti con i clienti, favorendo l’adozione di sistemi e soluzioni sempre più efficaci per migliorare la capacità di comunicazione e gestione dei clienti attraverso i **canali digitali** (sportello digitale, numero verde commerciale, app MyAcea Acqua, posta elettronica, portale web) nonché aumentando l’offerta di nuovi servizi digitali (voluta digitale, subentro digitale). Tutte le iniziative esposte convergono nella strategia complessiva di accrescere la dimestichezza dei clienti con i servizi di “*smart technology*” rendendo questi ultimi di più agevole fruizione e migliorandone l’efficacia.

La Società ha realizzato anche nel 2022 **campagne informative**, veicolate sia tramite stampa sia via e-mail e sms, per **promuovere l’utilizzo dei canali di contatto a distanza** (numero verde, numeri dedicati, piattaforma e app MyAcea Acqua, sito web e mail) e la **nuova bolletta interattiva**, che garantisce la ricezione della fattura in tempo reale rispetto all’emissione. Al 31.12.2022, i clienti con il servizio di bolletta web attivo sono **53.869** (il **13% in più** rispetto alle 47.623 utenze del 2021), con un **risparmio di 6,5 tonnellate annue di carta**.

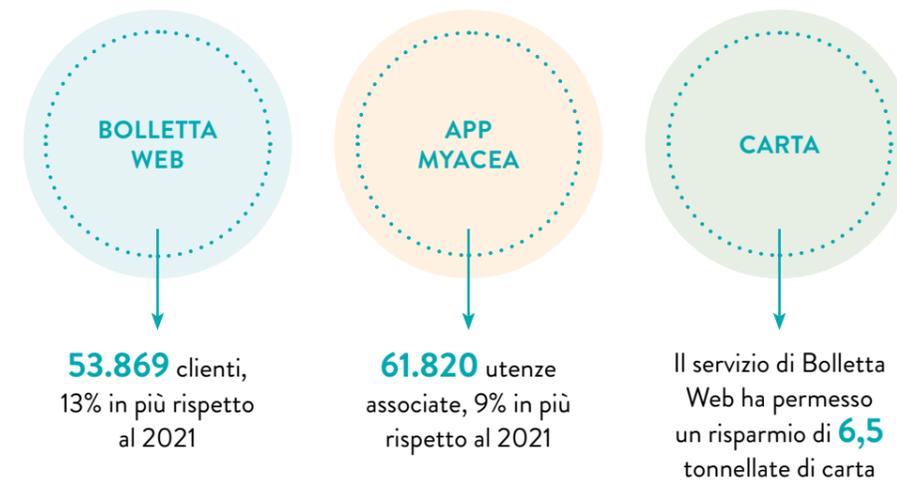
LA QUALITÀ PERCEPITA DEI PORTALI WEB⁵²

Nell’ottica della crescente importanza assunta dai canali digitali, Acea ha potenziato il **monitoraggio dell’esperienza di contatto** attraverso l’area riservata dei siti web a disposizione dei clienti, introducendo nel 2022 una quota campionaria rilevata via **CAWI** per intercettare i fruitori maggiormente digitalizzati. Acea Ato 5 ha ottenuto **valutazioni complessive superiori a 7/10** e le aree ritenute più importanti dai clienti sono risultate, prevalentemente, la “**possibilità di comunicare l’autolettura**”, la “**chiarezza delle informazioni**” e la “**facilità di navigazione**”.

Le iscrizioni all’area **My Acea Acqua** di pertinenza sono aumentate, per un totale di **61.820 utenze associate**, il **9% in più rispetto al dato 2021** (56.623 utenze), pari a circa il **30% dei contratti totali attivi nell’anno**. Inoltre è attivo anche il servizio chat, gestito tramite fornitore esterno, a supporto dei clienti che utilizzano i servizi sull’area clienti MyAcea.

MyAcea, il servizio digitale offerto dal Gruppo Acea, mette a disposizione un’**area riservata** per i servizi di acqua e energia attivi con le varie Società del Gruppo. Tramite l’area riservata al servizio idrico MyAcea Acqua, anche in versione app, i clienti possono gestire la propria fornitura, inviare l’autolettura, attivare la Bolletta Web, consultare consumi e fatture, monitorare le richieste e pagare le bollette, **in autonomia e in piena sicurezza**.

Figura n. 55 – I risultati ottenuti nel 2022 nell’ambito dei canali digitali



LA QUALITÀ PERCEPITA: SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI⁵³

L’Unità **Customer listening** della Capogruppo coordina il processo di **rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati**. Le indagini di **customer satisfaction** (“qualità percepita”) sono realizzate, per le diverse Società del Gruppo, con il supporto di una Società di ricerche di mercato, selezionata attraverso gara. Dal 2022, la maggior parte delle rilevazioni è distribuita uniformemente nell’anno in modo da generare risultati frequenti che consentano alle Società del Gruppo di intervenire tempestivamente, ove necessario, sull’erogazione dei servizi e sulla comunicazione. Si fa presente comunque che in questa sede vengono riportati gli esiti delle indagini semestrali 2022, in quanto i report sui risultati delle rilevazioni a totale campione indagato sono sempre prodotti a fine semestre.

In coerenza con gli anni passati, le indagini sulla qualità dei servizi percepita sono state condotte con metodologia CATI⁵⁴; il metodo CAWI (indagini online), introdotto dal 2021, è stato utilizzato in modo più significativo soprattutto in relazione alla percezione dei canali digitali. Pertanto, si ritiene opportuno mantenere in questa sede, anche a garanzia di comparabilità, la rappresentazione dei soli dati rilevati con metodo CATI che hanno consentito di elaborare i seguenti principali indicatori:

- Il giudizio globale, o giudizio complessivo (“overall”) sulla qualità generale del servizio (scala da 1 a 10), dove 1 è riferito a servizio pessimo e 10 è riferito a servizio ottimo, che esprime una valutazione istintiva da parte dei clienti
- I giudizi complessivi (“overall”) sui singoli aspetti del servizio (scala da 1 a 10)
- Le percentuali di soddisfazione sugli item, o fattori di qualità, selezionati entro ogni aspetto del servizio, in base all’importanza ad essi conferita dagli intervistati.

⁵³ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pagg. 100 e ss.

⁵⁴ *Computer Assisted Telephone Interviewing*, con l’ausilio di un questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell’universo di riferimento. L’errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,5% ed un massimo di +/- 4,2% e il livello di significatività è del 95%.

⁵² Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 104.

Figura n. 56 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia (scala 1-10) (fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, p. 103)



La valutazione complessiva sul servizio per Acea Ato 5 è risultata pari a **6,5/10**; ricadono nella media soddisfazione i giudizi su “fatturazione” ed “aspetti tecnici del servizio”, riceve una valutazione superiore a 7/10 “lo sportello”, mentre tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni complessive di piena soddisfazione, superiori a 8/10.

Tabella n. 41 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction 2021-2022- media delle due rilevazioni semestrali (fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, p. 105)

SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATOS – Frosinone)			
	u.m.	2021	2022
Servizio idrico (giudizio complessivo)	1-10	6,3	6,5
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ			
Aspetti tecnici del servizio	1-10	6,9	6,9
Continuità del servizio	%	81,6	84,8
Fatturazione	1-10	6,5	6,6
Correttezza dei consumi fatturati ⁵⁵	%	75,7	82,1
Invio regolare delle fatture	%	76,4	81,8
Segnalazione guasti	1-10	7,9	8,2
Chiarezza delle informazioni fornite	%	89,3	93,8
Cortesia e disponibilità dell'operatore	%	90,8	94,3
Intervento tecnico	1-10	7,8	8,5
Competenza dei tecnici	%	88,0	92,8
Rapidità di intervento dopo la richiesta	%	81,8	92,8
Numero verde commerciale	1-10	7,8	8,0

⁵⁵ Dal primo semestre 2022 la formulazione della domanda “correttezza degli importi” è stata sostituita, per tutte le Società idriche, con “correttezza dei consumi fatturati”

Competenza dell'operatore	%	93,5	92,3
Chiarezza delle informazioni fornite	%	93,3	92,8
Sportello ⁵⁶	1-10	7,9	7,8
Competenza dell'operatore	%	97,6	95,0
Chiarezza delle informazioni fornite	%	97,8	94,0

LA QUALITÀ TECNICA

La qualità tecnica mira ad indirizzare gli sforzi dei gestori verso investimenti e comportamenti gestionali necessari al **miglioramento del SII** e volti a **mitigare gli impatti sull'ambiente e sulla sicurezza e continuità del servizio**.

La disciplina regolatoria è integrata con la deliberazione dell'ARERA 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017: “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”. La Delibera prevede, tra l'altro, un **sistema di incentivazione**, articolato in **premi e penalità**, da attribuire in ragione delle performance dei gestori. Inoltre, come già accennato, nel caso di non raggiungimento degli standard specifici, sono previsti **indennizzi automatici** verso gli utenti impattati.

Tale delibera è connotata da un sistema di indicatori composto da:

- **prerequisiti**, rappresentanti le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- **standard specifici**, identificanti i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente:
 - a) valore della “Durata massima della singola sospensione programmata” (S1) pari a 24 ore;
 - b) valore del “Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” (S2) pari a 48 ore;
 - c) valore del “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (S3) pari a 48 ore;
- **standard generali**, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante:
 - a) **M1 – “Perdite idriche”**: composto da due indicatori riguardanti le perdite idriche;
 - b) **M2 – “Interruzioni del servizio”**: composto da un singolo indicatore che rappresenta la durata delle interruzioni programmate e non programmate;
 - c) **M3 – “Qualità dell'acqua erogata”**: composto da 3 indicatori relativi ad ordinanze di non potabilità, a tasso di non conformità dei campioni e ai parametri analizzati di acqua fornita;
 - d) **M4 – “Adeguatezza del sistema fognario”**: composto da tre indicatori relativi alla frequenza di allagamenti e alla qualità degli scaricatori di piena;
 - e) **M5 – “Smaltimento fanghi in discarica”**: composto da un singolo indicatore che rappresenta la quota di fanghi depurati smaltiti in discarica;
 - f) **M6 – “Qualità dell'acqua “depurata”**: composto da un singolo indicatore che rappresenta la quota di campioni di acque reflue non conformi.

Per quanto riguarda Acea Ato 5, è stata certificata l'inclusione al meccanismo incentivante per tutti i macro – indicatori. Il 26 aprile 2022 con Delibera n. 183 l'ARERA ha pubblicato le valutazioni effettuate sulla rendicontazione della Qualità Tecnica per il **biennio 2018-2019**, determinando i premi e le penalità per i risultati ottenuti su ciascun macro-indicatore. In merito a ciò, Acea Ato 5 ha ricevuto **731.691 euro di premio** e **168.817 euro di penalità**. La tabella 42 riporta il dettaglio dei risultati ottenuti sul biennio 2018-2019.

Tabella n. 42 – Premi e penali Qualità tecnica biennio 2018-2019 (euro)

	PREMIO	PENALE
2018	349.808	15.628
2019	381.883	153.189
Totale	731.691	168.817

⁵⁶ Nelle rilevazioni della soddisfazione relative all'aspetto “sportello”, il dato del primo semestre 2021, confluito nel calcolo della media dell'anno, si riferisce ad un campione di soli 52 intervistati, inferiore al rilievo statistico, a causa del basso afflusso registrato per la situazione pandemica.

Nel dettaglio, i risultati ottenuti per ogni singolo macro – indicatore, sono riportati in Tabella 43.

Tabella n. 43 – Premi⁵⁷ e penalità Qualità tecnica biennio 2018-2019 distinti per macro – indicatore (euro)

	Premio	Penale
M1	381.833	0
M3	0	37.588
M4	168.500	0
M5	0	0
M6	181.308	131.229
Totale	731.691	168.817

Data la **natura biennale della rendicontazione** (a partire dal 2020, l'ARERA ha stabilito una valutazione biennale degli obiettivi di Qualità Tecnica), i dati 2022 saranno validati ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante solo nel 2024, considerando come base di partenza per gli obiettivi il livello raggiunto al 31.12.2021.

Tuttavia, pur essendo prevista una rendicontazione biennale dei macro-indicatori (prevista quindi a chiusura del biennio 2022-2023), il presidio **Reporting & Quality** dell'Unità *Business Process Improvement*, ha provveduto alla raccolta dei dati relativi all'anno 2022, elaborando i dati di consuntivo. Da ciò è emerso che tutti gli indicatori sono in linea con gli obiettivi, eccezion fatta per il macro-indicatore M2 (interruzioni del servizio), sul quale hanno pesato i razionamenti attuati per fronteggiare l'emergenza idrica dei mesi estivi e autunnali.

IL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA QUALITÀ TECNICA

Per l'attribuzione dei premi e delle penalità il meccanismo incentivante prevede l'inquadramento di ciascuna gestione in funzione dei **livelli di valutazione (base, avanzato ed eccellenza) e degli obiettivi di mantenimento (classe A) o di miglioramento delle performance (classi successive alla A)**, in una matrice composta da cinque Stadi di valutazione. Per il **livello base** di valutazione (Stadi I – II), il **premio (penalità)** è legato al **raggiungimento (mancato raggiungimento) dell'obiettivo previsto dalla regolazione**. Nei livelli di valutazione **avanzato e di eccellenza** (Stadi III, IV, V) i **premi e le penalità sono assegnati rispettivamente ai tre migliori e ai tre peggiori operatori nella graduatoria delle performance**.

Il meccanismo di assegnazione delle premialità per questi stadi si basa sui concetti presenti all'interno della **Tournament Theory, utilizzando il metodo TOPSIS (Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution)** per la formazione delle graduatorie, con punteggi attribuiti come distanza di ciascun gestore dal benchmark qualitativo ideale, considerando il livello raggiunto dai macro-indicatori per l'annualità considerata. Nel livello di valutazione avanzato, le performance degli operatori sono valutate per singolo macro-indicatore, dove nello stadio III sono premiati i gestori con un livello di performance in classe A che hanno ottenuto il miglior risultato assoluto e nello stadio IV sono premiati gli sforzi degli operatori che hanno ottenuto la massima intensità di miglioramento rispetto al livello di partenza, il livello di eccellenza opera una valutazione complessiva su tutti i macro-indicatori (Stadio V). Tuttavia, non tutti i gestori possono accedere a tale stadio in quanto le condizioni richieste al Gestore sono due: qualificarsi nella classe migliore (classe A) per almeno un macro-indicatore ed essere valutabile per tutti i macro-indicatori

Tabella n. 44 – Indicatori della Qualità Tecnica annualità 2022

QUALITÀ TECNICA AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5 CONSUNTIVO MACROINDICATORI 2022

MACROINDICATORE	Indicatore	Valore 2022	Raggiungimento obiettivo ARERA	Classe
M1 – Perdite Idriche (M1)	M1a – Perdite idriche lineari [mc/km/gg]	26,46		
	M1b – Perdite idriche [%]	64,05	SI	E
M2 – Interruzioni del servizio	M2 - Interruzioni del servizio [ore]	796,50	SI	C
	M3a – Incidenza ordinanze di non potabilità [%]	0,0000		
M3 – Qualità dell'acqua erogata	M3b – Tasso campioni non conformi [%]	1,33	SI	C
	M3c – Tasso parametri non conformi [%]	0,09		
	M4a – Frequenza allagamento e/o sversamenti da fognatura (n/100 km)	0,94		
M4 – Adeguatezza del sistema fognario	M4b – Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena [% non adeguati]	44,5	SI	D
	M4c – Controllo degli scaricatori di piena [% non controllati]	0		
	M5 - Smaltimento fanghi in discarica	15,44		
M5 – Smaltimento fanghi in discarica	SS%	5,56	SI	C
	MF (t)	334,07		
M6 – Qualità dell'acqua depurata	M6 - Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]	5,83	SI	D

LA QUALITÀ CONTRATTUALE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale** per il settore idrico. Con la Delibera 547/2019/R/ldr, l'ARERA ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII, ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Il provvedimento definisce i **livelli minimi e gli obiettivi di qualità 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 ai clienti, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite da gestori, su richiesta dei clienti. 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**, prevede un **meccanismo di premialità**.

Alla luce dell'emergenza COVID-19 e tenuto conto dei relativi impatti sull'operatività sia lato tecnico che lato commerciale, con successiva Delibera 235/2020/R/IDR l'Autorità ha introdotto misure urgenti nel servizio idrico integrato. Nello specifico, gli obiettivi di qualità contrattuale (RQSII) di mantenimento/miglioramento sono stati individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018, identificando il livello di partenza e la relativa classe di appartenenza, ai fini della determinazione dell'obiettivo per l'annualità 2020 e per l'individuazione della classe di appartenenza (e del corrispondente obiettivo) per l'annualità 2021. Di conseguenza, l'obiettivo prefissato per il 2022 è stato calcolato sui valori raggiunti nel 2021; il consuntivo 2022 è la base di calcolo per l'obiettivo da raggiungere nel 2023. A fine 2021, l'ARERA ha posto in consultazione l'aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità contrattuale, e con la Delibera 639/2021 del 30 dicembre, ha previsto **elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance** tra i quali la **valutazione cumulativa su base biennale (2022-2023)** degli obiettivi di qualità.

Acea Ato 5, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il SII, provvede a **comunicare**, tramite allegati alla bolletta, **ad ogni utente**, gli standard specifici e generali di qualità, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard specifici e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

57 In tabella non viene riportato il macro-indicatore M2 in quanto lo stesso nel biennio 2018-2019 non è stato valutato.

La Delibera 547/2019 stabilisce un **meccanismo di premialità e penalità** a livello nazionale classificando gli indicatori della qualità contrattuale in due macro-indicatori (MC1 e MC2), 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.

Figura n. 57 – Macro-indicatori della qualità contrattuale



IL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE

Per ciascun macro-indicatore l'Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate l'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. Sulla base dei livelli di partenza e della valutazione dei livelli annualmente raggiunti per ciascun macro-indicatore, l'ARERA ha strutturato il meccanismo di incentivazione in analogia a quanto previsto per la RQTI, semplificando la matrice degli incentivi in livelli base e di eccellenza. Le modalità che disciplinano il meccanismo di incentivazione sono declinate rispetto a tre Stadi di Valutazione:

1. Stadio I: caratterizzato da un livello base di fattore premiale (di penalizzazione), in ragione del posizionamento ex post della gestione che ne confermi la presenza (che non ne confermi la presenza) in Classe A per ciascun macro-indicatore
2. Stadio II: caratterizzato da un livello base di fattore premiale (o di penalizzazione) in ragione di un posizionamento ex post della gestione che risulti migliore (peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza della Classe B e della Classe C, individuate per ciascun macro-indicatore
3. Stadio III: caratterizzato da un livello di eccellenza di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A. In tale Stadio, l'attribuzione dei punteggi al fine dell'elaborazione della graduatoria avviene secondo il metodo TOPSIS.

Per alcuni degli indicatori, anche per il 2022, Acea Ato 5 **persegue standard migliorativi, più sfidanti** rispetto a quelli imposti dall'Autorità.

Tabella n. 45 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale per gli anni 2021-2022⁵⁸

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

Prestazioni	Standard ARERA	Standard migliorativo Acea Ato 5 (da CdS)	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Performance Acea Ato 5		Grado di rispetto	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto
				2021	2022			
				preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.			
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	7,9	94,1%	5,7	90,6%		
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		1,9	99,3%	2,3	100%		
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice ⁵⁹	20 gg. lav.		-	-	-	-		
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		2,9	97,4%	2,5	97,5%		
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,4	98,9%	1,8	98,5%		
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg. lav.		0,0	100%	-	-		
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali		0,9	97,3%	0,9	98,4%		
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,1	99,4%	2,2	99,4%		
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,1	99,7%	0,6	99,7%		
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		3,3	99,3%	3,2	100%		
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		2,0	100,0%	6,0	100%		
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		0,8	99,7%	1,6	99,4%		
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	10,0	98,7%	8,7	98,8%		
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	7,9	99,9%	6,9	99,2%		
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.		6,5	100%	6,0	100%		

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

Prestazioni	Standard ARERA	Standard migliorativo Acea Ato 5 (da CdS)	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Performance Acea Ato 5		Grado di rispetto	Tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	Grado di rispetto
				2021	2022			
				esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.			
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	21,5	66,7%	38,3	60,9%		
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		11,8	85,7%	31,1	84,5%		
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.		1,9	99,8%	2,5	99,9%		
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	8,8	98,5%	8,0	98,5%		
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 70 min. dalla conversazione telefonica con l'operatore	96,5	87,9%	106,3	89,3%		

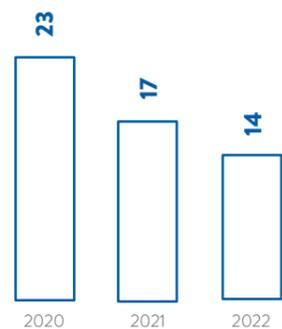
⁵⁸ I dati pubblicati nel presente documento differiscono da quelli del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea poiché i tempi di consegna degli stessi ad ARERA sono precedenti a quelli di pubblicazione del presente documento. I dati qui riportati sono pertanto consuntivati.

⁵⁹ Il simbolo "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

Il presidio **Reporting & Quality** dell'Unità *Business Process Improvement*, così come per i dati di Qualità Tecnica, analizza costantemente le prestazioni ricadenti nella su citata delibera relativa alla Qualità Commerciale. I dati trasmessi da Ato 5 hanno confermato il **trend in diminuzione degli indennizzi**: nel 2022 sono stati maturati circa 5.000 € di indennizzi in meno rispetto al 2021, con un ammontare totale di circa 11.000 €. Risultano soddisfatti gli obiettivi per i macro-indicatori MC1 e MC2 con valori che posizionano la Società in classe A su entrambi.

I RECLAMI

Figura n. 58 – Reclami pervenuti nel triennio 2020-2022 (n.)



Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il SII, provvede a mettere a disposizione dell'Utente finale tutte le informazioni inerenti sia **l'erogazione del servizio**, sia la **possibilità di segnalare o reclamare una qualsiasi violazione degli stessi principi**. Gli Utenti finali possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore preposti alla gestione dei reclami. L'Utente finale può, nello specifico, inoltrare al Gestore una comunicazione scritta con la quale può esprimere:

- **richieste di informazioni**, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richieste di rettifica di fatturazione**, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- **reclami**, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

I **reclami** pervenuti nell'anno 2022 sono pari a **14**, in diminuzione rispetto i precedenti anni (erano stati 17 nel 2021 e 23 nel 2020). Sulla totalità, **13 sono stati risolti** entro il 31 dicembre 2022, mentre 1 è, agli inizi dell'anno 2023, in lavorazione.

I **livelli di qualità contrattuale** specifici e generali, introdotti dall'Autorità, prevedono anche le **modalità di gestione e i tempi di risposta** alle richieste di informazioni, ai **reclami scritti** e alle richieste di rettifica di fatturazione (per maggiori informazioni si veda il Capitolo "La qualità commerciale").

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI

Sono a disposizione dei clienti di Acea Ato 5 due tipologie di Conciliazione paritetica per la risoluzione delle controversie: la Conciliazione gestita dall'**Organismo ADR Acea** e la Conciliazione con **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

La Conciliazione è uno strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie esistenti tra consumatori e Società del Gruppo Acea, che utilizza un sistema di regole condiviso tra Società e Associazioni dei consumatori aderenti al Protocollo ADR così come previsto dal Codice del Consumo (D.Lgs 130/15, art. 141-decies). Il **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, ha 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.

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 5 - Lazio meridionale Frosinone possono accedere alla procedura di conciliazione in caso di:

- risposta ritenuta insoddisfacente a un reclamo scritto presentato al Gestore;
- risposta oltre i termini di 40 giorni solari dalla data dell'invio del reclamo.

Il procedimento viene gestito dall'Organismo ADR di Acea SpA – Associazioni dei consumatori, iscritto nell'apposito elenco di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) ai sensi della Delibera 620/15, ed è composto da un Organo paritetico di garanzia, una Segreteria di Conciliazione e una Commissione di Conciliazione che si forma per ogni singolo Procedimento.

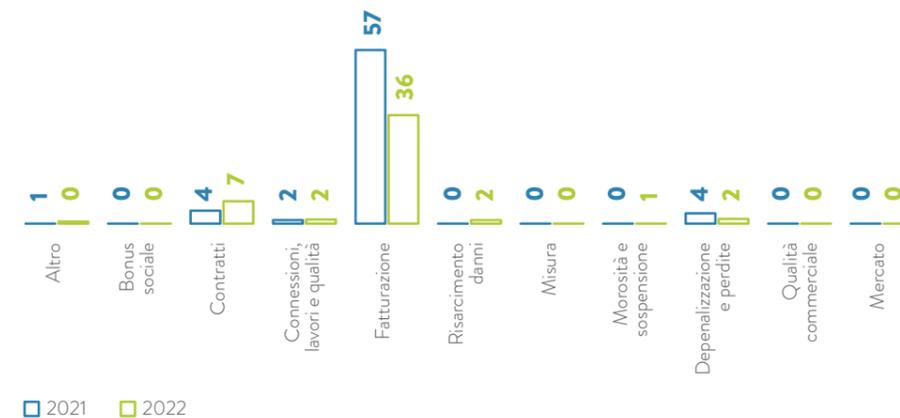
Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore sospende tutte le azioni di autotutela, compresa la sospensione dell'erogazione del servizio per la durata della stessa procedura. La procedura per l'istituzione od il funzionamento della conciliazione paritetica è stabilita dal protocollo d'intesa tra le Associazioni dei consumatori e le Società del Gruppo Acea, sottoscritto in data 17 novembre 2016 ed è effettuata secondo quanto descritto dal Regolamento del 1° marzo 2019. Al fine di informare gli Utenti sulle procedure in essere per la risoluzione delle controversie, il regolamento di conciliazione e la lista delle Associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo sono pubblicati sul sito web del Gestore www.gruppo.acea.it.

Come precedentemente accennato, oltre alla conciliazione gestita da ADR, si può ricorrere anche alla Conciliazione ARERA. Infatti, l'ARERA, con i propri provvedimenti, ha approvato la procedura relativa al tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un Utente idrico e il suo Gestore.

L'Utente finale che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle Associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.

Nel 2022, sono pervenute da parte di clienti o associazioni **50 richieste tramite ADR** (in diminuzione rispetto all'anno precedente, in cui erano state 68), principalmente in ambito fatturazione.

Figura n. 59 – Richieste pervenute tramite ADR divise per argomento (n.)



Della totalità delle richieste pervenute, **39** sono risultate **procedibili** (pari al 78% del totale), mentre **11 non procedibili** (pari al 22% sul totale), di cui 9 inviate da clienti e 2 inviate da associazioni.

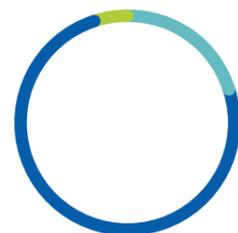
Figura n. 60 – Richieste concluse nel triennio 2020-2022 (n.)



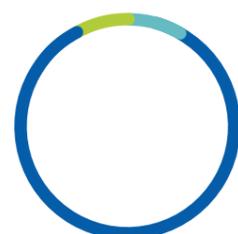
Delle 39 richieste procedibili, 33 sono state concluse: **20 con accordo**, **2** tramite **rinuncia del cliente** entro i termini e **11 concluse con mancato accordo** (per 5 di esse la Commissione non ha raggiunto un accordo, per le restanti 6 vi è stata la mancata accettazione da parte del cliente).

Si riportano infine a lato i tempi impiegati per le risoluzioni nel 2022.

Figura n. 61 – Tempi di risoluzione richieste concluse con accordo (in alto) e con mancato accordo (in basso)



20% entro 30 gg
75% entro 90 gg
5% con proroga fino a ulteriori 90 gg



8% entro 30 gg
84% entro 90 gg
8% con proroga fino a ulteriori 90 gg

L'ATTENZIONE ALLE FASCE DEBOLI

I clienti di Acea Ato 5 in condizioni di disagio economico e sociale possono usufruire di uno sconto in bolletta attraverso il **Bonus sociale idrico**.

Il Bonus Sociale Idrico, disciplinato dall'ARERA con la deliberazione n. 897/2017 del 21 dicembre 2017 (TIBSI – Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico), a partire dal 1 gennaio 2018 prevede un'agevolazione per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio socio-economico, accertato in base a specifiche soglie ISEE e calcolato in funzione della numerosità familiare (in misura pro-capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (circa 50 litri/abitante/giorno).

Con deliberazione n. 63/2021/R/idr del 23 febbraio 2021 l'ARERA ha previsto che dal 1° gennaio 2021 il bonus sociale idrico per disagio economico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/ nuclei familiari residenti che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal DL 124/2019, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157. Sarà sufficiente che ogni anno, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. L'agevolazione viene riconosciuta per un periodo di 12 mesi ed è rinnovabile.

L'Autorità con la deliberazione 63/2021/R/idr e ss.mm. ii. ha approvato le disposizioni per la gestione del periodo di transizione al nuovo sistema di riconoscimento automatico e le modalità applicative, disciplinando le attività del Gestore idrico territorialmente competente, quali le modalità di identificazione delle forniture idriche da agevolare, i criteri per la quantificazione e la corresponsione del bonus agli aventi diritto. Il riconoscimento automatico del bonus prevede uno scambio di flussi informativi tra il Gestore Idrico, l'Acquirente Unico SpA (gestore del Sistema Informativo Integrato) e l'INPS.

Proprio in merito a ciò, Acea Ato 5 nel mese di luglio 2022 ha iniziato a ricevere da parte dell'Acquirente Unico i flussi informativi funzionali al riconoscimento degli aventi diritto del bonus sociale idrico per gli anni 2021 e 2022: alla data del 31 dicembre 2022 risultano erogati **bonus idrici nazionali a 23.161 utenti**, diretti e indiretti, che hanno generato un **risparmio economico** complessivo per i beneficiari pari a circa **4,22 milioni di euro**.

Le principali modifiche apportate alla regolazione a regime (prevista a partire dai bonus di competenza 2023) risiedono:

1. nella presunzione che il nucleo familiare percettore di bonus sociale elettrico abbia diritto anche al bonus sociale idrico, senza ulteriore verifica a carico del gestore;
2. nella comunicazione delle informazioni relative ai nuclei familiari ISEE beneficiari di bonus sociale – per anno di competenza – da parte del Sistema Informativo Integrato di Acquirente Unico ai gestori;
3. nella quantificazione del bonus calcolata sulla numerosità standard (3 componenti) qualora il gestore non conosca la numerosità effettiva, o se tale accertamento non consenta la corresponsione dell'agevolazione entro il termine previsto (per il 2022 è previsto il conguaglio entro 3 mesi dalla prima erogazione del bonus, con ricalcolo sulla numerosità effettiva).

La corresponsione dell'agevolazione avviene direttamente in bolletta per gli utenti diretti, mentre per gli utenti indiretti (condomini) tramite il riconoscimento di un contributo una tantum.

LA TARIFFA

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha il compito, a livello nazionale, di definire le componenti di costo e di predisporre e rivedere periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato e di approvare gli incrementi tariffari proposti dall'EGA (Ente di Governo d'Ambito). **Le tariffe sono determinate al fine di garantire la copertura dei costi di investimento e costi operativi necessari allo svolgimento del servizio**, prendendo in considerazione misure di efficientamento dei costi introdotte a livello nazionale, e dei costi per la realizzazione degli investimenti, cercando sempre di tutelare i clienti affinché non sostengano oneri impropri anche in considerazione del livello qualitativo del servizio ricevuto e attuando piani di tutela per le utenze economicamente disagiate.

L'ARERA con Delibera 580/2019/R/IDR ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico (MTI – 3)** per il periodo 2020 – 2023, i cui principi guida sono il **superamento del Water Service Divide, l'efficientamento dei costi operativi e delle gestioni, la valorizzazione della sostenibilità ambientale e l'aumento della consapevolezza dei cittadini sulle proprie abitudini**. L'MTI-3 ha tendenzialmente confermato le basi dei precedenti metodi, introducendo aspetti innovativi come **incentivi per il risparmio energetico, il riuso delle acque e per l'efficienza energetica**. Maggiori strumenti e fasi di controllo previsti garantiscono, inoltre, che eventuali aumenti tariffari siano possibili solo a seguito di investimenti effettivamente realizzati o di miglioramenti nella gestione certificati.

L'ARERA, inoltre, con deliberazione 639/2021/R/idr del 30 dicembre 2021, ha definito le regole e le procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 6 della deliberazione 580/2019/R/IDR su richiamata, ai fini **dell'aggiornamento delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023** elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-3).

Il Metodo Tariffario, che si applica su tutto il territorio nazionale, è uniforme ma asimmetrico, ossia declina le regole tariffarie in considerazione delle specificità locali e delle decisioni programmatiche degli EGA.

La **tariffa idrica media** applicata all'utenza per le voci del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, depurazione e fognatura) per le famiglie residenti in uno dei comuni gestiti da Acea Ato 5 SpA è pari a circa **2,84 €/mc**.

LA FATTURAZIONE

La normativa ARERA disciplina le modalità di fatturazione articolando le periodicità e il numero di letture minime da effettuare ogni anno. Il Gestore è tenuto ad emettere un **numero minimo di bollette** nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità (come stabilito Delibera ARERA n. 655/15/R/IDR – RQSII) e il periodo di riferimento della fattura deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prevista per il cliente in base ai consumi annui.

L'attività di fatturazione è consolidata con flussi quotidiani stabili in termini di fatture emesse; con riferimento alle attività di controllo e sblocco delle utenze, il calendario segue l'ottimizzazione sulla base della periodicità di fatturazione: il ciclo di fatturazione è suddiviso in cluster sulla base dei consumi delle utenze (semestrale, trimestrale, bimestrale).

Per la fatturazione e l'emissione della bolletta, Acea Ato 5 si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura diretta del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal Gestore, oppure sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In particolare, per quanto riguarda il sistema di lettura dei misuratori, è ormai consolidata l'adozione del sistema di "foto-lettura" che permette di verificare la correttezza delle letture online grazie alla disponibilità del riscontro fotografico archiviato su specifico portale dedicato alle attività.

In tale ambito, continuano le azioni mirate tese a ridurre il perimetro di utenze sulle quali non si è riuscito a registrare una misura effettiva da più di 12 mesi e per le quali la Società deve adottare un valore medio stimato. In molti casi tali iniziative consentono anche di aggiornare le anagrafiche tecniche e commerciali. La Società ha avviato un programma straordinario finalizzato alla rilevazione dei consumi presso i clienti per i quali non è registrata una lettura del misuratore a ritroso dal 2019.

La parziale accessibilità dei misuratori idrici, spesso ubicati all'interno delle proprietà dei clienti e/o in locali chiusi, ha determinato nel tempo la necessità di ricorrere a stime di consumo per consentire l'emissione delle fatture. Con l'obiettivo di rendere i clienti più consapevoli dei propri consumi, è stato aggredito il perimetro delle forniture sprovviste di lettura negli anni antecedenti il 2019: il recupero sulle letture rilevate è stato pari al 46% rispetto al backlog al 31.12.2021.

Inoltre, la Società ha messo a disposizione un **portale web** che consente ai clienti di **essere informati preliminarmente dei tentativi di raccolta della misura**, visualizzando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le letture sulla propria utenza.

Per migliorare la qualità della misura e per un maggiore e più puntuale controllo dei misuratori, la Società prosegue la campagna di **sostituzione dei contatori** più vetusti al fine di rilevare correttamente i volumi idrici immessi in rete e recuperare i consumi con l'allineamento delle letture sui volumi erogati e non su quelli stimati.

Nel 2022 sono state emesse **641.331 bollette**, di cui quelle **web** costituiscono il **25%**.

25%
bollette web

I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Nel 2022 Acea Ato 5 S.p.A. ha continuato a indirizzare l'attività gestionale al perseguimento degli obiettivi di **efficacia, efficienza ed economicità**, proseguendo il proprio percorso di crescita mediante l'innalzamento dei livelli di servizio offerti al proprio bacino territoriale e l'implementazione di processi mirati al miglioramento dei risultati economici e reddituali.

Il modello organizzativo, rispecchiando la strategia di efficientamento perseguita dalla Società, si è basato sul mantenimento di un **forte radicamento nel territorio servito**, sulla **politica commerciale** sempre più orientata alla **soddisfazione del cliente** e sulla **valorizzazione delle capacità individuali** all'interno del contesto aziendale.

I processi di Comunicazione adottati dalla Società nei confronti dei propri interlocutori, sia interni che esterni - ovvero dipendenti, clientela, *mass media*, enti istituzionali e *stakeholders* locali - hanno sempre perseguito obiettivi di **puntualità ed efficacia**, atti a migliorare le relazioni con l'azienda e a diffondere, nel modo più capillare possibile, la conoscenza delle attività svolte giorno dopo giorno.

La **strategia di comunicazione** rivolta ai cittadini nel 2022 è stata improntata sull'efficacia della divulgazione di contenuti tecnici e di natura commerciale nella modalità "ad evento", ovvero in occasione di particolari interventi tecnici e/o dell'attivazione di processi e/o scadenze di natura commerciale. In questo filone rientra la **campagna di comunicazione** sviluppata per la **bolletta interattiva**, che ha avuto inizio nel territorio servito da Acea Ato 5 nel mese di luglio ed è stata articolata in **10 uscite sulla stampa**, **oltre 10 milioni di impression sul digitale** e **più di 1.500 post via radio**.

Nel corso del 2022 è stato mantenuto il canale di comunicazione con le Amministrazioni Comunali sia per la gestione delle questioni ordinarie inerenti la gestione del SII, sia per avviare percorsi transattivi e conciliatori. In particolare, questa modalità ha permesso di concludere accordi transattivi (ad esempio con i Comuni di Cervaro, Acuto, Serrone) che hanno consentito di chiudere con reciproca soddisfazione alcune vicende pregresse.

Nel mese di giugno 2022, nel Comune di Sora è stato organizzato "**The Building Village**", un progetto formativo inclusivo che ha visto la partecipazione delle scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo e secondo grado, ad attività formative, laboratori attivi ed esperienze con tutor finalizzate allo sviluppo di competenze, conoscenze, abilità e creatività in ambito STEM (discipline scientifico - tecnologiche).

Acea, ha messo a disposizione delle scuole aderenti al progetto, sette borse di studio, una per ogni istituto partecipante. Inoltre, Acea Ato 5, come segno di vicinanza al territorio, è stata presente all'evento con uno stand dedicato all'info point commerciale, presso cui i cittadini hanno potuto svolgere tutte le operazioni legate alla propria utenza idrica.

Inoltre la Società nel corso dell'anno ha partecipato, attraverso l'acquisto di pagine ADV sul quotidiano Ciocciaria Oggi, alla campagna del Gruppo Acea di sensibilizzazione sul risparmio idrico.

In ultimo, nel 2022 è proseguito il progetto intrapreso già nel 2020 volto a sensibilizzare i clienti su particolari tematiche quali l'autolettura e la mitigazione del rischio gelo per i misuratori e informarli sulla prevista sostituzione dei contatori.

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 delle infrastrutture del SII, gli interventi programmati e i relativi tempi di realizzazione; viene redatto ogni 4 anni con aggiornamenti biennali. Tale strumento indica lo sforzo di investimento già realizzato e la programmazione futura, testimoniando l'impegno della Società per rendere al territorio un servizio di qualità, in continuo aggiornamento, teso a superare le criticità riscontrate e a confrontarsi con le sfide attuali e future del settore.

Nel 2022 sono stati realizzati complessivamente **31,8 milioni** di investimenti (circa il 9% in più rispetto al 2021 con 28,7 milioni di investimenti)

Figura n. 62 – Investimenti realizzati nel triennio e quelli programmati per il prossimo triennio (milioni di euro)

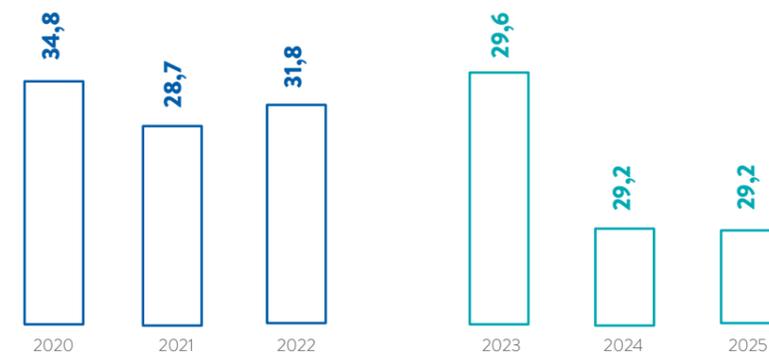
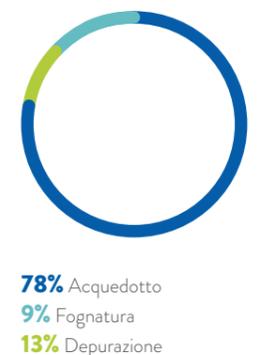


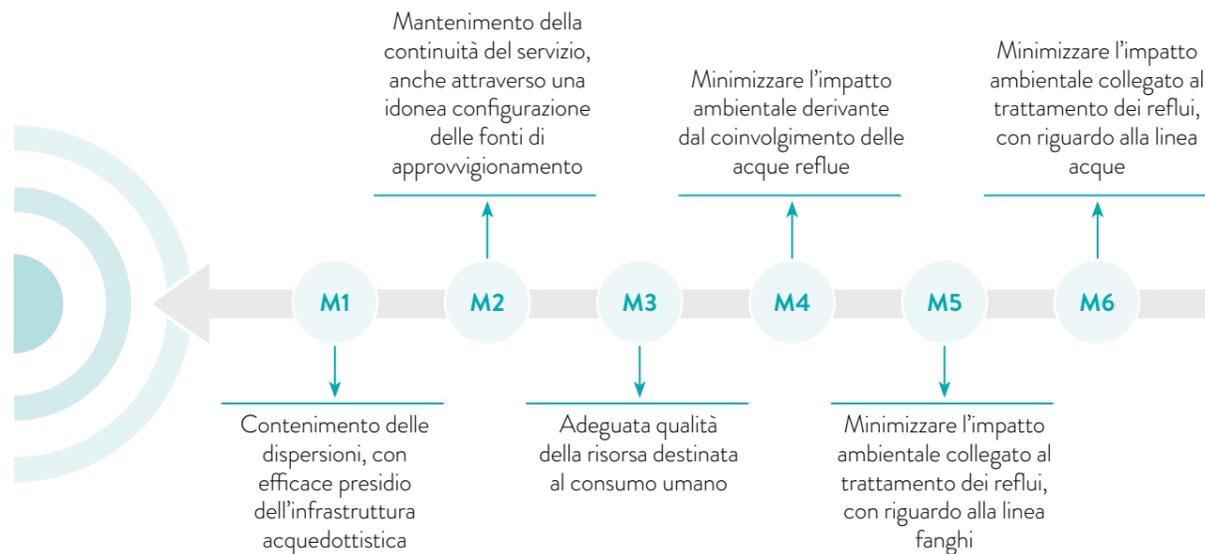
Figura n. 63 – Investimenti realizzati nel 2022 suddivisi per comparto (%)



Gli investimenti 2022 sono confluiti per circa il **78%** nel settore acquedottistico, per il **9%** nel settore della fognatura e per il **13%** nel settore depurativo.

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 alla fine del 2017, ha introdotto la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato - RQTI (si veda il paragrafo "La qualità tecnica" per maggiori informazioni), impegnando i Gestori a misurare e rendicontare in maniera sistematica lo stato delle infrastrutture e a **raggiungere gli 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 delle acque depurate restituite in natura**.

Figura n. 64 – Obiettivi associati ai macro - indicatori ARERA



Grazie anche allo sprone derivante dalla regolazione dell'Autorità, pertanto, il settore idrico ha compiuto un ulteriore ed importante passo nella direzione di accrescere l'efficacia degli investimenti volti a perseguire la fornitura di un servizio di qualità, valutata in base ai miglioramenti attesi e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In Figura 65 vengono riportati gli investimenti suddivisi in base agli indicatori di Qualità Tecnica del servizio.

Figura n. 65 – Investimenti realizzati nel 2022 ripartiti per indicatore di Qualità Tecnica del servizio



IL PROGETTO PER L'INSTALLAZIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTACI

Nel mese di marzo 2022 è stato intrapreso un progetto per la produzione di energia da fonti rinnovabili, nello specifico **impianti fotovoltaici**, per una **potenza installata** pari a circa **1 MWp** e una **produzione annua stimata pari a circa 1,4 GWh** attraverso la definizione della giusta forma contrattuale che consenta l'installazione di detti impianti in aree libere ricadenti all'interno della convenzione di gestione nel rispetto della convenzione stessa, del codice degli appalti e delle deliberazioni ARERA.

I potenziali siti presso i quali si prevede di installare gli impianti fotovoltaici sono: impianto di depurazione Fiuggi - Colle delle Mele, Campo Pozzi Campoli Appennino - Carpello, Campo Pozzi Anagni - Tufano e Sorgente La Sala ad Anagni.

La realizzazione di tale progetto, oltre a perseguire gli obiettivi prefissati nel Piano di Sostenibilità attraverso la produzione di energia da fonte rinnovabile e la conseguente riduzione di CO₂ immessa in atmosfera, stimata in **470 tCO₂/anno**, potrebbe rappresentare un progetto pilota, replicabile a livello di Gruppo.



Il progetto opera in coerenza anche con due degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**; in particolare, con l'**SDG 7 "Energia pulita e accessibile"** - aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia - e con l'**SDG 13 "Lotta contro il cambiamento climatico"** - adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze. Difatti, il progetto contribuisce all'SDG 7 attraverso una produzione stimata di circa **1,4 GWh/anno di energia da fonte rinnovabile** utilizzata per autosostenere, seppur in quota parte, il funzionamento del SII, ed all'SDG 13 attraverso la **riduzione di CO₂ immessa in atmosfera**, stimata in **470 tCO₂/anno**.

Alla fine del 2022, la Segreteria Tecnica Operativa dell'ATO 5 ha validato l'iniziativa; pertanto, Acea Ato 5 ha avviato la fase di verifica di fattibilità di dettaglio e la conseguente progettazione delle opere da realizzare.

ACQUEDOTTO

Nel **settore acquedottistico** Acea Ato 5 ha realizzato investimenti per complessivi **24,8 milioni di euro** circa (pari al 78% degli investimenti totali), di cui circa **14,1 milioni di euro** per interventi di **sostituzione della rete**, finalizzati ad incrementare la resilienza dell'intero sistema, in cui rientrano anche gli importi finanziati dalla Regione Lazio tramite finanziamento. In particolare, sono stati avviati i progetti e lavori sulle opere finanziate necessarie a fronteggiare le future **crisi idriche** nel periodo estivo; altresì, nell'ambito del "Finanziamento Regionale di cui alla D.G.R. n. 905 del 9 dicembre 2021", al 31.12.2022 risultano completati gli interventi di bonifica delle reti idriche lungo la SR430 e la SP76 nel Comune di Cassino, mentre sono in corso i lavori per la bonifica idrica nei Comuni di:

- Monte San Giovanni Campano - Via Santa Lucia
- Roccasecca - Via Nevali
- San Giovanni Incarico - Via Colle Perello

Di seguito una breve descrizione dei principali interventi eseguiti nel 2022:

1. Sul settore della captazione e adduzione, a valle della campagna di ispezioni per il censimento di tutte le derivazioni dirette sugli acquedotti principali, sono state completate le **bonifiche idrauliche su 7 manufatti** (sei appartenenti all'asta dell'"**Acquedotto Tufano**" e uno all'asta "**Posta Fibreno**"). A questo si aggiunge l'installazione delle idrovalvole per ridurre le pressioni notturne in distribuzione, al fine di limitare le dispersioni e monitorare in remoto le portate e le pressioni.
2. Nel corso dell'anno è stata portata a termine una fondamentale modifica idraulica sul "**Campo Pozzi Palombara**", che permetterà in futuro di ridurre le pressioni su un distretto idrico di Cassino e diminuire la fornitura da parte di Acqua Campania.
3. Sono stati realizzati importanti lavori sull'"**Asta Aurunci**" e "**Capodacqua**" che hanno portato ad un risparmio importante di risorsa e ad un **efficientamento della rete di adduzione**.
4. È stata sostituita la condotta di eduazione del "**Pozzo Cinquina**" nel Comune di Cervaro, con l'obiettivo di ridurre le perdite di carico e pervenire ad un risparmio energetico, migliorando l'efficienza del motore del pozzo.
5. Sono stati eseguiti lavori per l'efficientamento energetico su **15 impianti**, che hanno consentito un notevole risparmio di energia elettrica (per maggior dettagli sugli interventi eseguiti, si veda il Capitolo "Energia - Attività di efficientamento").
6. Sono stati sostituiti **14 misuratori di processo** con l'obiettivo di migliorare la qualità della lettura o riportare le grandezze in telecontrollo. Oltre alle attività ordinarie di gestione/manutenzione, in ottica di revamping ed efficientamento, sono stati installati **4 quadri elettrici di comando utenze**.
7. È stata promossa ed incentivata ulteriormente la **campagna di distrettualizzazione e monitoraggio** dei distretti idrici che ha portato alla realizzazione e messa in esercizio di oltre **60 organi idraulici preposti alla regolazione di pressione e portata**. Tale attività è in continuo sviluppo e pone le sue basi su studi, analisi territoriali, pianificazioni e interventi succedutesi negli ultimi anni di gestione.

Attraverso gli interventi di manutenzione straordinaria sono stati bonificati circa **46,3 km** di rete

Oltre agli interventi riguardati la manutenzione ordinaria delle reti idriche, sono stati eseguite **manutenzioni straordinarie** che hanno riguardato la sostituzione di tratti di rete idrica. Nel complesso, tramite gli interventi di sostituzione, programmati e non, delle condotte di distribuzione sono stati bonificati circa **46,3 km** di rete.

Sono stati inoltre eseguiti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria non programmati, di natura civile, su siti di captazione, serbatoi, siti di rilancio, al fine di rispondere alle evoluzioni normative, alle esigenze di adeguamento gestionale e al mantenimento del servizio.

Infine, un rilevante importo, pari a **1 milione di euro**, è stato destinato alla sostituzione dei contatori di utenza; in particolare, nel 2022 sono stati sostituiti **22.961 contatori**, dando priorità ai contatori più vetusti, raggiungendo anche nel 2022 l'obiettivo stabilito nel Piano di Sostenibilità (si veda il paragrafo "L'impegno per la sostenibilità" per maggiori dettagli).

FOGNATURA E DEPURAZIONE

Nel settore della fognatura sono stati realizzati investimenti per circa **2,9 milioni di euro** (pari al 9% degli investimenti totali), di cui gran parte (**1,6 milioni di euro**) utilizzati per la **bonifica** di circa **1,7 km di rete** attraverso interventi programmati e non, tra cui rientrano anche alcuni interventi finanziati nell'ambito del Finanziamento Regionale di cui alla D.G.R. n. 905 del 9 dicembre 2021. In tale ambito, al 31 dicembre 2022, risultano completati i lavori di bonifica delle reti fognarie per l'eliminazione delle acque parassite nei Comuni di Frosinone (in Via Tiburtina) e Fuggi (in Via Verghetti G. B.). Sono stati inoltre spesi circa **100.000 euro** per l'attivazione di nuovi sollevamenti fognari di seguito indicati:

1. Il sollevamento "Fontechiari - La Valle", la cui realizzazione si è resa necessaria a seguito della dismissione di due fosse imhoff nel Comune di Fontechiari.
2. Il sollevamento "Trivigliano San Giovanni 2", attivato a seguito della realizzazione di un nuovo tratto fognario.
3. Il sollevamento "Roccasecca Via Rivolta".

Infine, nel settore depurativo sono stati realizzati investimenti per circa **4 milioni di euro** (pari al 13% degli investimenti totali), tra cui rientrano, anche in questo caso, alcuni interventi finanziati nell'ambito del Finanziamento Regionale di cui alla D.G.R. n. 905 del 9 dicembre 2021. In particolare, al 31 dicembre 2022, risultano completati i lavori di realizzazione delle vasche di accumulo fanghi presso gli impianti di "Ripi - Campo Sportivo" e "Ceprano - Via del Rio".

Sono stati ultimati i lavori di ampliamento dell'impianto di "Serrone - La Mola" e dell'impianto "Monte San Giovanni Campano - Colli" e i lavori di adeguamento dell'impianto di "Ferentino - Casilina Nord". Sono invece ancora in via di ultimazione i lavori sull'impianto di "Anagni - Ponte Piano" e sono stati avviati gli impianti di depurazione oggetto di lavori nell'anno precedente ("Roccasecca - Scalo", "Ceccano - Via Gaeta" e "Anagni - San Bartolomeo").

Inoltre, sono state dismesse le due fosse imhoff nel Comune di Fontechiari ("La Valle sotto strada" e "La Valle centro strada") e la fossa imhoff nel Comune di Monte San Giovanni Campano ("Case Sarre").

Nel corso del 2022 si sono tenute periodiche riunioni con il Settore Ambiente dell'Amministrazione Provinciale, finalizzate alla definizione delle pratiche autorizzative pendenti e sono stati istituiti Tavoli di concertazione con l'Ente suddetto volti alla definizione di soluzioni tecniche alternative per gli impianti di piccole dimensioni e al superamento delle criticità registrate sugli impianti di depurazione idraulicamente "saturo". Per questi ultimi, nello specifico, a seguito dell'indizione da parte della Provincia di Tavoli Tecnici *ad hoc*, è stata eseguita la **campagna di monitoraggio analitico** congiuntamente ad Arpa Lazio sull'impianto di "Casino-Agnone" e, a partire dal mese di settembre, anche presso l'impianto di "Sora - Via Tofaro".

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE A SERVIZIO DEL TERRITORIO

L'innovazione e la digitalizzazione a servizio dei processi aziendali sono uno dei pilari della pianificazione strategica del Gruppo ed 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**.

Acea Ato 5 ha implementato già da alcuni anni un sistema di telecontrollo e telegestione, a partire dagli impianti idrici e successivamente anche presso gli impianti fognari e gli impianti di trattamento delle acque reflue. In particolare, sono state svolte **attività di telemetria, comando e controllo e rilevati parametri idraulici** (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle

elettropompe), **con relativi parametri elettrici e parametri qualitativi** (torbidità e cloro residuo). Oltre alla manutenzione ordinaria, sono state poste in essere attività di evolutiva che hanno portato a circa **64 nuove installazioni** di siti telecontrollati attive e funzionanti. Sono inoltre state effettuate circa n. 31 modifiche e allineamenti su impianti già in telecontrollo. Sul lungo periodo sono in lavorazione, inoltre, installazioni su altri n. 84 siti idrici, n. 6 impianto di sollevamento fognari e n. 4 impianti di depurazione.

Al 31.12.2022, gli impianti in cui è installato un **sistema di telecontrollo** sono **395** (dotati di misure idrauliche - portate, pressioni e livelli - , **16 dei quali dotati anche di controllo qualità acque**) e **111 punti di rete** (con monitoraggio in continuo di pressione o portata), ed è previsto un costante e continuo incremento dei siti dotati di controllo remoto (difatti, i siti dotati di telecontrollo erano 331 nel 2021). In tal senso, è ormai prassi consolidata, soprattutto durante le attività di manutenzione straordinaria, di revamping o di nuova costruzione, dotare gli impianti di un sistema di controllo locale che viene poi integrato nella piattaforma di telecontrollo. Gli interventi sopra richiamati consentono, oltre al costante controllo del sistema, anche una rapida ed efficace risposta in caso di anomalie.

D'altro canto, la digitalizzazione delle reti idriche e fognarie continua a rappresentare una iniziativa progettuale costante, utile a colmare il gap conoscitivo ed a garantire una corretta rappresentazione della realtà nel sistema informativo GIS - *Geographic Information System*. Al 31.12.2022, risulta completata la mappatura di **86 Comuni** per quanto concerne la rete idrica, di cui **64 già pubblicati nel sistema informatico aziendale**. Analogo lavoro è stato svolto per la mappatura della rete fognaria che è stata completata in **35 Comuni, di cui 26 già pubblicati nel sistema informatico aziendale**.

L'unità *Business Process Improvement*, continua nel supervisionare lo sviluppo dei processi, in un'ottica di sempre maggior **digitalizzazione** e servizi remoti ai clienti, ponendosi l'obiettivo di apportare le modifiche necessarie a ottenere un miglioramento delle performance e una migliore *customer experience*.

In tale ambito l'Area Idrica di Acea SpA ha coordinato la realizzazione di una piattaforma digitale denominata **WMS (Waidy Management System)**, che si configura come uno dei principali progetti informatici del Gruppo, e per la quale Acea Ato 5 contribuisce agli sviluppi progettuali. Ad oggi tramite il WMS vengono integralmente gestiti i processi di mappatura dei "Fuori Servizio", a cura dell'Unità "Sala Operativa Ambientale", l'elaborazione del Bilancio Idrico e l'avanzamento della Distrettualizzazione delle reti idriche, a cura dell'Unità "Tutela della Risorsa Idrica"; sono, inoltre, in via di sviluppo delle funzionalità a supporto dei vari team frodi societari, per una spinta sulla lotta all'abusivismo.

WAIIDY MANAGEMENT SYSTEM (WMS)

L'Unità *Business Process Improvement* supervisiona lo sviluppo dei processi, in un'ottica di sempre maggior digitalizzazione e servizi remoti ai clienti, con l'obiettivo di apportare modifiche necessarie a ottenere un miglioramento delle performance e una migliore *customer experience*.

In tale ambito, l'Area Idrica di Acea SpA ha coordinato la realizzazione di una piattaforma digitale denominata **WMS - Waidy Management System**. WMS è una piattaforma applicativa, integrabile con i sistemi aziendali preesistenti, realizzata a supporto del Gestore del Servizio Idrico Integrato nel tutelare e valorizzare la risorsa idrica lungo tutto il ciclo dell'acqua, dalla captazione alla restituzione all'ambiente, ottimizzando l'uso della risorsa, minimizzando le perdite e incrementando la qualità. Il perimetro di funzionalità della piattaforma è oggetto di ampliamento, con rilasci progressivi e secondo una roadmap di nuove funzionalità e versioni successive all'attuale.

Le principali aree funzionali del WMS sono:

- elaborazione del Bilancio Idrico in modo pienamente integrato con il GIS ed i sistemi di telecontrollo esistenti, in conformità dei principi regolatori;
- supporto all'analisi della rete di distribuzione mediante la gestione dei Distretti Idrici in modo pienamente integrato con GIS, sistemi di telecontrollo e sistema di gestione delle urgenze;
- gestione e monitoraggio dei "fuori servizio" idrici, con analisi delle utenze interessate dagli stessi;
- analisi della guastabilità delle reti mediante valutazione del numero e della tipologia di danni;
- possibilità di connessione OT/IoT con gli asset proprietari e di terze parti, e implementazione di strumenti per la valorizzazione delle informazioni acquisite.

Tramite il WMS vengono integralmente gestiti i **processi di mappatura dei "fuori servizio"**, a cura della funzione Sala Operativa Ambientale, **l'elaborazione del Bilancio Idrico** e l'avanzamento della **distrettualizzazione delle reti idriche**, a cura della funzione "Tutela della Risorsa idrica". Sono inoltre in via di sviluppo alcune funzionalità a supporto dei vari team frodi societari, per una spinta sulla lotta all'abusivismo.

In ambito commerciale continuano i lavori per lo sviluppo dei processi su piattaforma **SALESFORCE**, che si sono svolte attraverso la cooperazione tra le diverse Società del Gruppo ed attraverso il coordinamento della funzione Business Process Improvement di Chief Operating Officer di Acea Spa. La piattaforma SALESFORCE si configura come una piattaforma di CRM, molto più integrata ed interattiva rispetto al precedente sistema, con i più aggiornati framework informatici. Sono previsti rilasci interattivi ed incrementali, in grado di abilitare la possibilità di svolgere i processi direttamente su Salesforce: sono circa trenta i processi rilasciati nel 2022, tra cui il preventivo idrico e la nuova attivazione della fornitura. E' previsto un processo di migrazione da un sistema operativo all'altro che determinerà la progressiva introduzione di Salesforce su tutti i processi.

Con l'obiettivo di ampliare i servizi a disposizione dei clienti, si è consolidata l'attività di *caring*, avviata già nel 2021, tramite la suddetta piattaforma Salesforce, che permette di **informare il cliente dell'emissione della fattura attraverso invio di un promemoria tramite canali mail e sms**, associando una mail dedicata in caso di mancata ricezione per l'invio di un duplicato.

Nelle more della delibera TICS1, è stato messo a disposizione degli utenti uno strumento per il **censimento dei componenti nuclei familiari** dei condomini, insieme ad uno strumento di calcolo che consente di **ripartire gli importi fatturati** secondo i criteri stabiliti dall'Autorità. In ambito letture dei contatori, inoltre, è stata data **visibilità**, tramite un apposito tool, **delle date in cui i lettori effettuano il passaggio di lettura**, su ogni singola utenza attiva. I tre strumenti digitali appena citati sono pubblicati sul sito web societario e accessibili a chiunque ne voglia usufruire.

Infine, l'attività avviata nel primo trimestre 2022, finalizzata a realizzare **una mappa interattiva contenente i distretti piezometrici** - ovvero le aree omogenee aventi il medesimo carico idraulico - è stata completata e divenuta operativa nel corso del periodo estivo, integrando il sito web istituzionale con una sezione dedicata. Attraverso suddetta sezione, gli utenti possono identificare quali sono i valori minimi di pressione che il Gestore deve garantire presso i propri punti di fornitura⁶⁰.

In ambito interno, sotto la guida dell'Unità *Business Process Improvement*, proseguono in continuità le attività del presidio interno di **Help Desk**, di assistenza sia dal punto di vista hardware che software; lo stesso presidio, in coordinamento con il Facility Management, segue il piano di adeguamento delle infrastrutture tecnologiche a servizio dei processi operativi, in linea con l'evolversi delle esigenze.

Infine, nel corso del 2022 sono stati realizzati lavori di adeguamento degli uffici amministrativi di Viale Roma, in corrispondenza dei quali si è colta l'occasione per ristrutturare l'intera infrastruttura di rete, adeguandola ai nuovi spazi di lavoro e alle nuove sale riunioni. Per queste ultime è stato previsto un allestimento dedicato, oltre che un kit in linea con la condivisione delle postazioni per i dipendenti, in considerazione dei loro rientri in sede.

IL PERSONALE DI ACEA ATO 5

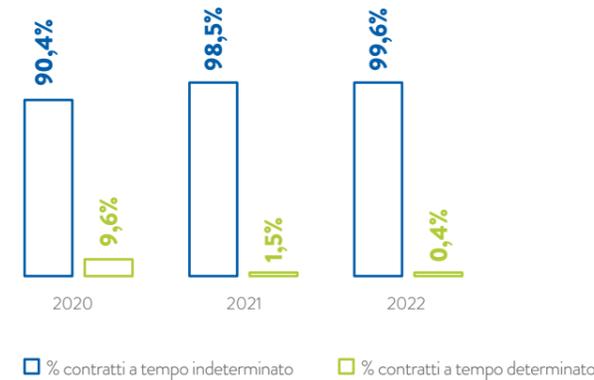
Acea Ato 5 riconosce il personale come uno dei **pilastri fondamentali** per il successo e lo sviluppo dell'Azienda. La squadra di Acea Ato 5 fornisce il proprio contributo per un servizio sempre più caratterizzato da professionalità e competenza.

In Acea Ato 5, **l'Unità Risorse Umane** gestisce tutti gli aspetti relativi al percorso aziendale dei dipendenti e si interfaccia costantemente con la Funzione Risorse Umane della Capogruppo.

⁶⁰ La zona desiderata è raggiungibile inserendo direttamente l'indirizzo in una apposita stringa oppure navigando con il mouse all'interno della mappa stessa; agendo sulle mappe con il consueto "click" è possibile richiamare un pop-up riportante tutte le informazioni.

LE RISORSE UMANE

Figura n. 66 – Tipologia di contratti nel triennio (%)



Acea Ato 5, al 31.12.2022, conta un totale di **280 risorse**, di cui **221 uomini** (78,9%) e **59 donne** (21,1%). Il **99,6%** gode di contratto a **tempo indeterminato** (con un incremento del 6%⁶¹ rispetto al 2021), in linea con la politica portata avanti dall'azienda, che mira a instaurare rapporti lavorativi duraturi nel tempo.

Tabella n. 46 – Dipendenti per tipologia di contratto, modalità di lavoro e genere nel triennio 2020-2022 (n.)

Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	195	50	245	207	56	263	221	58	279
di cui part-time	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A tempo determinato	26	-	26	3	1	4	-	1	1
Contratto di apprendistato professionalizzante	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	221	50	271	210	57	267	221	59	280

Di tutti i dipendenti, il **51,4%** appartiene alla categoria degli **impiegati**, con un aumento rispetto al 2021 grazie alle assunzioni intervenute nel 2022, il **46,8%** alla categoria degli **operai** e il restante **1,8%** alla categoria dei **quadri direttivi**.

Tabella n. 47 – Numero totale di dipendenti, per inquadramento e per genere nel triennio 2020-2022 (n.)

Numero di persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri direttivi	7	1	8	5	-	5	5	-	5
Impiegati	81	49	130	74	57	131	85	59	144
Operai	133	-	133	131	-	131	131	-	131
Totale	221	50	100,0%	210	57	267	221	59	280

⁶¹ I dipendenti con contratto a tempo indeterminato nel 2021 sono 263 (su un totale di 267), mentre nel 2022 sono 279 (su un totale di 280).

Tabella n. 48 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel triennio 2020-2022 (%)

Numero di persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	Quadri direttivi	2,6%	0,4%	3,0%	1,9%	-	1,9%	1,8%	-
Impiegati	29,9%	18,1%	48,0%	27,7%	21,3%	49,1%	30,4%	21,1%	51,4%
Operai	49,1%	-	49,1%	49,1%	-	49,1%	46,8%	-	46,8%
Totale	81,5%	18,5%	100,0%	78,7%	21,3%	100,0%	78,9%	21,1%	100,0%

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 **41%**.

L'età media aziendale nel 2022, così come nel 2021, è pari a circa **42 anni**. Nello specifico, il **66,8%** dei dipendenti ricade nella fascia d'età compresa tra i **30 e i 50 anni**, circa il **21,8%** in quella superiore ai **50 anni** e il restante **11,4%** circa nella classe fino ai **30 anni**.

Tabella n. 49 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classe di età nel triennio 2020-2022 (%)

Numero di persone	Dal 1 gennaio al 31 Dicembre 2020				Dal 1 gennaio al 31 Dicembre 2021				Dal 1 gennaio al 31 Dicembre 2022			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
	Quadri direttivi	0,0%	2,2%	0,7%	3,0%	0,0%	1,5%	0,4%	1,9%	0,0%	1,4%	0,4%
Impiegati	4,1%	34,3%	9,6%	48,0%	3,0%	38,6%	7,5%	49,1%	2,9%	41,1%	7,5%	51,4%
Operai	8,5%	26,2%	14,4%	49,1%	7,1%	27,0%	15,0%	49,1%	8,6%	24,3%	13,9%	46,8%
Totale	12,5%	62,7%	24,7%	100,0%	10,1%	67,0%	22,8%	100,0%	11,4%	66,8%	21,8%	100,0%

Il **25%** (71 persone) dei dipendenti di Acea Ato 5 è in possesso di una laurea e il **57%** (160 persone) possiede il diploma di scuola secondaria superiore; **aumentano**, rispetto al 2021, **sia i diplomati sia i laureati**.

Tabella n. 50 – Dipendenti per qualifica di istruzione nel triennio 2020-2022 (n.)

Livello di istruzione del personale (numero)	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	Laureati	22	27	49	24	32	56	33	38
Diplomati	107	9	116	105	11	116	141	19	160
Altri titoli	39	1	40	39	1	40	47	2	49
Non definito ⁶²	53	13	66	42	13	55	-	-	-
Totale	221	50	271	210	57	267	221	59	280

Al personale dipendente si aggiungono 43 lavoratori esterni, tra somministrati e distaccati (si veda il dettaglio in Tabella 51) che svolgono attività tecniche/amministrative relative alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

Tabella n. 51 – Dettaglio lavoratori esterni nel triennio 2020-2022 (n.)

Lavoratori esterni	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori somministrati (esempio: contratti di agenzia)	21	19	40	18	9	27	17	10	27
Lavoratori distaccati	16	2	18	14	2	16	13	1	14
Stage extra-curricolare	-	-	-	3	-	3	-	2	2
Totale	37	21	58	35	11	46	30	13	43

IL TURNOVER

Il **tasso di turnover** è un indicatore che fornisce il tasso di persone assunte e di abbandono dell'azienda, il numero di dimissioni e di licenziamento; è dato infatti dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico di fine anno.

Nel 2022, il tasso di turnover si è attestato al **10,4%**. Nell'anno si sono registrate 21 entrate, riguardanti personale con età inferiore a 50 anni (nel dettaglio, 10 con età inferiore a 30 anni e 11 con età compresa tra 30 e 50 anni); contestualmente si sono registrate 8 uscite, in larga parte conseguenza del piano d'esodo per dipendenti con più di 50 anni.

Tabella n. 52 – Assunzioni nel triennio suddivise per genere e classi di età nel triennio 2020-2022 (n.)

Numero di persone	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022			
	≤ 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	19	9	-	28	1	5	-	6	10	9	-
Donne	-	-	-	-	2	6	-	8	-	2	-	2
Totale	19	9	-	28	3	11	-	14	10	11	-	21

Tabella n. 53 – Cessazioni nel triennio suddivise per genere e classe di età nel triennio 2020-2022 (n.)

Numero di persone	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022			
	≤ 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	-	1	14	15	1	1	13	15	-	2	6
Donne	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	-	1	16	17	1	1	13	15	-	2	6	8

62 Nel 2022 è stato possibile attribuire correttamente la tipologia di formazione per il 100% del personale

Tabella n. 54 – Tassi di turnover per genere e tassi di ingresso e uscita suddivisi per genere e classe d'età nel triennio 2020-2022 (%)

%	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Tasso di turnover	19,5%	4,0%	16,6%	10,0%	14,0%	10,9%	12,2%	3,4%	10,4%
Tasso di ingresso	12,7%	0,0%	10,3%	2,9%	14,0%	5,2%	8,6%	3,4%	7,5%
≤ 30 anni	52,8%	0,0%	45,2%	3,2%	40,0%	8,3%	28,6%	0,0%	27,0%
>30 e ≤ 50 anni	7,1%	0,0%	5,6%	4,0%	13,3%	6,5%	6,8%	4,1%	6,0%
>50 anni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tasso di uscita	6,8%	4,0%	6,3%	7,1%	0,0%	5,6%	3,6%	0,0%	2,9%
≤ 30 anni	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
>30 e ≤ 50 anni	0,8%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,6%	1,5%	0,0%	1,1%
>50 anni	23,7%	25,0%	23,9%	24,1%	0,0%	21,3%	11,3%	0,0%	9,8%

IL WELFARE AZIENDALE⁶³

Il Gruppo Acea promuove l'applicazione dei principi di **inclusione e valorizzazione delle diversità** in tutti i processi di gestione delle risorse umane (selezione, formazione, welfare aziendale, ecc.) anche tramite procedure dedicate. A tal fine, nel 2022, è stato adottato, a livello di Gruppo, **il Piano annuale Equality & Care**, che include obiettivi e progetti da D&I e welfare aziendale, valorizzato nella intranet aziendale in una sezione dedicata. Il Piano è funzionale a definire un programma di attività rivolte **sia ai dipendenti del Gruppo**, con iniziative specifiche, **sia agli stakeholder esterni**, con progetti che generano un impatto positivo su clienti, comunità e istituzioni.

Per diffondere la cultura **dell'inclusione e della diversità**, nel 2022, la Capogruppo ha informato e sensibilizzato tutti i dipendenti del Gruppo in merito ad iniziative aperte a tutta la popolazione aziendale, tra cui:

- il **Manifesto delle Uguaglianze del Gruppo Acea**, realizzato grazie al contributo dei dipendenti e divulgato in occasione della Giornata mondiale della diversità culturale;
- il **webinar Empowerment femminile – conversazione con Giulia Baccarin**, organizzato in occasione della giornata dell'8 marzo, nel corso del quale si è discusso di come la tecnologia e l'intelligenza artificiale possano aiutare a comprendere i fenomeni e favorire processi di valorizzazione delle diversità e si è riflettuto attorno all'importanza di supportare lo spirito imprenditoriale di giovani talenti nel settore STEM, con focus su quelli femminili;
- il **webinar Diverso da chi? La diversità e l'inclusione del Gruppo Acea**, organizzato in occasione della giornata mondiale della diversità culturale per il dialogo e lo sviluppo, volto ad approfondire il valore dell'uguaglianza e dell'inclusione nei contesti personali e professionali;
- il **webinar Generazioni a confronto: come gestire e crescere dal confronto generazionale in casa ed in azienda**, che ha offerto spunti di riflessione, soluzioni e strategie per trovare occasioni di crescita dal confronto intergenerazionale e riuscire ad accompagnare le nuove generazioni in un contesto complesso e in continuo cambiamento;
- l'apertura di un **canale di comunicazione diretto dedicato Diversity & Inclusion** per dare spazio alle voci di ogni persona, per diffondere iniziative e informazioni e raccogliere esigenze e proposte su queste tematiche.

Il Gruppo è attivo nella promozione del benessere aziendale, a partire dai fabbisogni del personale rilevati nel tempo tramite survey. Nel 2022 è **stato potenziato il Piano Welfare di Gruppo**, individuando **sei pilastri fondamentali** relativi a: **salute, misure di conciliazione vita-lavoro, benessere psico-fisico, previdenza complementare, agevolazioni economiche e famiglia**.

Tra le misure di sostegno al reddito, i dipendenti hanno la possibilità di **convertire il premio di risultato in servizi welfare attraverso la piattaforma MyWelfare**, arricchita con servizi alla persona e al nucleo familiare (servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, sport e tempo libero, ecc.). I dipendenti possono utilizzare la piattaforma esclusiva **Corporate Benefit**, nella quale è presente un'ampia gamma di prodotti offerti a tariffe agevolate.

Acea ha **reimpiegato parte degli sgravi fiscali**, goduti grazie al Piano Welfare, **a beneficio di tutti i dipendenti**, sia mediante **l'erogazione di un importo aggiuntivo** a carico dell'azienda in favore di coloro che destinano il premio di risultato alla previdenza complementare **sia offrendo prestazioni sanitarie e check-up preventivi**, realizzando **campagne di promozione** della prevenzione primaria e secondaria e dei corretti stili di vita nonché **destinando un contributo economico all'erogazione di servizi per il benessere psico-fisico dei dipendenti e dei loro familiari**.

Per promuovere le iniziative del Piano welfare, nel 2022, è stata realizzata dalla Capogruppo un'importante **campagna di comunicazione** che ha previsto la realizzazione di **video informativi** sulle misure messe in campo dall'azienda a favore dei dipendenti, la **somministrazione di una survey** per mappare i bisogni emergenti nonché l'organizzazione di **numerosi incontri formativi**.

Tra le varie iniziative realizzate, la Capogruppo ha:

- organizzato la campagna di prevenzione **Previeni con Acea** nell'ambito della quale ha attivato il percorso Bimbi Sicuri rivolto ai dipendenti e dedicato alla prevenzione pediatrica in situazioni di emergenza e ha organizzato quattro giornate dedicate alla prevenzione del tumore per i dipendenti;
- attivato, in occasione della Giornata mondiale contro la violenza sulle donne, il **canale di assistenza Sostegno Donna** che consente, a coloro che ne hanno necessità, un confronto con i professionisti selezionati, offrendo anche la possibilità di intraprendere percorsi specifici di *counseling*, consulenza psicologica, psicoterapica, pedagogica e di sostegno alla genitorialità;
- sviluppato **Mi prendo cura di te**, un servizio di caregiver, totalmente gratuito, finalizzato alla consulenza personalizzata da parte di un professionista in grado di supportare le persone nella gestione di bisogni educativi e/o socio – assistenziali;
- potenziato il programma di **wellness in collaborazione con Fitprime**, volto a promuovere il benessere fisico e alimentare ed incoraggiare l'adozione di stili di vita sani, praticando sport, personalizzando il proprio piano alimentare con un nutrizionista;
- avviato un **canale di ascolto permanente rivolto a lavoratrici madri e lavoratori padri**, tramite il quale l'Azienda interagisce con loro e ne raccoglie i fabbisogni nell'ottica di ridurre il divario di genere
- attivato una **convenzione con l'Università telematica "Unitelma Sapienza"**, prevedendo agevolazioni per i dipendenti e i loro familiari per corsi di laurea triennale, magistrale e master di I e II livello.

Figura n. 67 – Alcune iniziative del Piano Welfare del Gruppo Acea



⁶³ Per tutto quanto concerne il Piano Welfare, si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pagg. 176 e ss.

In Acea Ato 5 opera personale appartenente alle **categorie protette**, in ottemperanza alla normativa⁶⁴, al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2022 il personale appartenente alle categorie protette include **14 dipendenti** (9 uomini e 5 donne).

IL CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE (CRA) E IL NUCLEO ASSOCIAZIONI CRISTIANE LAVORATORI ITALIANI (ACLI)⁶⁵

Il **CRA** propone iniziative di interesse **culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona**, con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti e presidiare aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**: un'iniziativa a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.

Il **Circolo Ricreativo Aziendale** stipula **convenzioni** in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita di biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra - acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il **Nucleo ACLI** in Acea promuove **iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**. L'Associazione si occupa altresì di fornire servizi, quali la **consulenza su mutui e prestiti, l'assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di **corsi di lingua, attività culturali, sportive**.

RETRIBUZIONI, SISTEMI INCENTIVANTI E VALUTAZIONE DEL PERSONALE

La retribuzione dei dipendenti è determinata in riferimento al CCLN Gas-Acqua (applicato alla totalità dei dipendenti di Acea Ato 5), il quale garantisce i livelli minimi retributivi a seconda della categoria professionale; pertanto, **non vi sono differenze derivanti da sesso, area geografica di provenienza o sede operativa di lavoro**.

Analizzando, per qualifica, l'incidenza della retribuzione effettiva media lorda, che include componenti fisse e variabili, delle donne su quella degli uomini, si evidenzia per gli impiegati il divario salariale più alto pari a 6,7 punti percentuali, in favore degli uomini; per i quadri e gli operai non ci sono osservazioni in quanto le qualifiche sono ricoperte totalmente da uomini.

In riferimento al livello di retribuzione per classi di età, si riscontra per la classe degli impiegati un salario più alto per le risorse con età compresa tra i 30 e i 50 anni del 6,2% rispetto alle risorse con età inferiore ai 30 anni e dello 0,4% rispetto alle risorse con età superiore ai 50 anni.

Gli operai che riportano una retribuzione più alta, invece, sono quelli con età superiore ai 50 anni, per i quali si evidenzia il 6% in più rispetto alla classe di operai compresa tra 30 e 50 anni e il 16,2% in più rispetto agli operai con età inferiore ai 30 anni.

Relativamente alla qualifica di quadri, il divario salariale tra le classi di età compresa tra i 30 e i 50 anni e superiore ai 50 anni corrisponde al 36%, in favore di questi ultimi.

A tutto il personale, indipendentemente dalla categoria professionale, viene annualmente erogato il **premio di risultato**, in relazione a risultati quali-quantitativi conseguiti nella realizzazione degli obiettivi di business.

64 Legge n. 68/99.

65 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 178.

Oltre alla retribuzione e all'erogazione del premio di risultato, per tutti i dipendenti sono previsti **benefit** come i buoni pasto (ticket), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la polizza sanitaria integrativa. Ulteriori forme di benefit vengono erogate al personale a titolo di welfare e riguardano contributi per le spese mediche, check-up sanitari, contributi per servizi dedicati al benessere psico-fisico, alla conciliazione vita-lavoro e relativi alla sfera familiare. Per tutto il personale, infine, sono attive due polizze che, in caso di morte e di infortuni, garantiscono ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario. I **benefit** previsti da Acea Ato 5 ai propri dipendenti si applicano indifferentemente al personale a tempo pieno o in part-time, nonché con contratto a tempo indeterminato o determinato.

L'azienda, in linea con i modelli di **Performance Management e di Leadership adottati, a livello di Gruppo, valuta periodicamente la totalità dei dipendenti**, e tenendo conto dello sviluppo delle competenze e della professionalità, determina compensi che si collocano al di sopra delle retribuzioni minime stabilite dai CCNL tramite l'applicazione di piani meritocratici.

Nel 2022, il **15%** del totale dei dipendenti (in aumento rispetto le due annualità precedenti), sono stati interessati da uno **sviluppo professionale**. Nella Tabella 55 il dettaglio per il triennio distinto per genere e per categoria professionale.

Tabella n. 55 – Dipendenti soggetti a sviluppo professionale nel triennio distinti per categoria professionale e sesso nel triennio 2020-2022 (n. e %)

Categoria professionale	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	% sulla totalità dei dipendenti ⁶⁶	Uomini	Donne	% sulla totalità dei dipendenti ⁶⁷	Uomini	Donne	% sulla totalità dei dipendenti ⁶⁸
Impiegati	14	7	8%	8	12	7%	19	11	11%
Operai	6	-	2%	11	-	4%	13	-	5%
Totale	20	7	10,0%	19	12	11,6%	32	11	15,4%

La Società attua **Piani di pensionamento** attraverso l'erogazione di incentivi all'esodo per i dipendenti che pur non avendo pienamente maturato il diritto al pensionamento rientrano nelle fattispecie previste dalla normativa vigente che consente di anticipare l'esodo.

Infine, si segnala che non si sono registrati nel triennio episodi legati a pratiche discriminatorie di alcun genere.

LA COMUNICAZIONE INTERNA⁶⁹

L'**Unità Media Relation e Comunicazione Interna** della Capogruppo presidia la comunicazione rivolta ai dipendenti e contribuisce alla promozione di principi, valori ed obiettivi strategici di Gruppo e allo sviluppo di una cultura aziendale condivisa.

Anche nel 2022 le **piattaforme digitali** hanno continuato a ricoprire un ruolo centrale nella comunicazione tra Azienda e persone, in particolare **My Intranet**, un ambiente digitale dedicato ai dipendenti che, facilitando la condivisione di informazioni, iniziative ed eventi organizzati dalle Società del Gruppo, rafforza il coinvolgimento delle persone e il senso di appartenenza al Gruppo. Nel corso dell'anno, il portale si è arricchito della nuova sezione **Equality & Care**, lanciata con una campagna di comunicazione interna e realizzata con l'obiettivo di promuovere l'inclusione, la valorizzazione delle diversità e la piena espressione delle persone del Gruppo.

Un altro canale di interazione digitale tra Acea e i dipendenti è rappresentato dal portale **Acea Ti Premia**, l'innovativo spazio di aggregazione che consente di condividere progetti, eventi e gadget aziendali e favorire dinamiche di engagement. Per la prima volta, nel 2022, **Acea Ti Premia** ha ospitato la seconda edizione del contest **Acea Green Cup 2022**, con una pagina dedicata ai progetti candidati al contest, diversi contenuti multimediali e un meccanismo per la votazione dei progetti.

66 Numero di dipendenti 2020 = 271

67 Numero di dipendenti 2021 = 267

68 Numero di dipendenti 2022 = 280

69 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 175

Anche nel 2022 è stato realizzato il contest **Connessi con Acea**, un progetto, ideato dalla Funzione Comunicazione della Capogruppo, che ha previsto la realizzazione di tre eventi: **“Empowerment femminile-conversazione con Giulia Boccarin”, “Diverso da chi?” e “Generazioni a confronto”**.

Per la promozione della cultura del benessere, il team di Comunicazione Interna, in collaborazione con la Funzione Risorse Umane della Capogruppo, ha sostenuto la campagna di comunicazione **Previeni con Acea**. Anche nel 2022, infine, sono stati promossi **I lunedì solidali di Acea**, l’iniziativa che coinvolge i dipendenti nel sostenere attività benefiche ed è stata organizzata una **raccolta di beni alimentari e di prima necessità** in favore delle famiglie più bisognose.

IL CONGEDO PARENTALE

La Società opera nel rispetto della normativa di riferimento (D. Lgs 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità. La normativa vieta qualsiasi forma di discriminazione, stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo di cinque mesi e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento. Stabilisce altresì il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell’aspettativa o a mansioni equivalenti. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra a lavoro.

I dipendenti che nel 2022 hanno usufruito del congedo parentale sono **15**, di cui **14 donne e 1 uomo**. **Tutti**, al termine del periodo di congedo, **sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio**.

In Tabella 56 è riportato il dettaglio dei dipendenti che hanno usufruito del congedo durante il triennio (2020 – 2022).

Tabella n. 56 – Dipendenti che hanno diritto e che hanno usufruito del congedo parentale nel triennio (%)

Numero di persone	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero dei dipendenti aventi diritto al congedo parentale	62	20	82	61	20	81	62	22	84
Numero dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale		10	10	1	13	14	1	14	15
di cui sono ritornati al lavoro nel periodo di rendicontazione al termine del congedo parentale		10	10	1	13	14	1	14	15
di cui sono ritornati al lavoro al termine del congedo parentale e che erano ancora alle dipendenze dell’organizzazione 12 mesi dopo essere rientrati al lavoro		10	10	1	13	14	1	14	15
Numero totale di dipendenti ritornati a lavoro da un congedo parentale nei periodi di rendicontazione precedente		10	10	1	13	14	1	14	15

LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Il Gruppo Acea è impegnato nella diffusione capillare della cultura della sicurezza con la messa in campo di tutte le misure necessarie alla mitigazione dei rischi. L’Unità **Sicurezza sul Lavoro** della Capogruppo cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando tutte le Società del Gruppo sull’applicazione della normativa, delle linee di indirizzo e delle politiche aziendali⁷⁰.

Ciascuna Società del Gruppo ha **responsabilità diretta sulla gestione operativa** e provvede a formare il personale, monitorare gli infortuni e valutare i rischi per i lavoratori, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, oggetto di revisione nel 2022, in cui sono individuati gli specifici rischi per mansione e area e le modalità di gestione di incidenti, “quasi incidenti” e infortuni.

Acea Ato 5 SpA si è difatti dotata di un **Servizio di Prevenzione e Protezione dei Rischi interno** ai sensi dell’articolo 2, comma 1, lettera l del **D. Lgs, 81/08**. Ha inoltre implementato una procedura di sistema denominata **“PRO 00.07 QASE 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. Acea Ato 5 SpA ha sviluppato una metodologia per **l’identificazione continua dei pericoli e la valutazione dei rischi**, per determinare le misure di controllo necessarie a **ridurre i rischi** che possono sorgere durante lo svolgimento delle attività lavorative e definire le priorità delle risorse necessarie per un’efficace gestione dei rischi. La metodologia adottata dall’organizzazione per l’identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi comprende le seguenti fasi:

Figura n. 68 – 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 anche attraverso la **pianificazione ed esecuzione di audit, verifiche ispettive interne e di terza parte** atte a verificarne l’adeguatezza nonché la piena rispondenza ai dettami normativi. Acea Ato 5 SpA, raccolti i dati necessari per la gestione del processo, utilizza i suddetti risultati per valutare e migliorare continuamente il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

L’identificazione dei pericoli mira a determinare in modo proattivo tutte le fonti, le situazioni o le azioni che si presentano nelle attività dell’organizzazione aventi il potenziale di causare danni in termini di infortunio o malattia. A tal fine, durante tale fase, vengono di prassi effettuati sopralluoghi congiunti negli ambienti di lavoro da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), del Medico Competente, del Rappresentante dei Lavoratori e dei Responsabili di Unità.

⁷⁰ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 166.

Inoltre, la Società ha implementato una procedura dedicata alla descrizione dei processi utilizzati per la **valutazione e gestione degli incidenti connessi al lavoro**, compresi i processi atti ad identificare i pericoli e la valutazione dei rischi. Partendo dall'analisi dell'evento, la procedura prevede sopralluoghi ed indagini accurate sui luoghi e attività dell'evento stesso e l'analisi delle modalità dell'accaduto. La determinazione delle azioni preventive e/o correttive è condivisa con l'Alta Direzione, che garantisce le modalità operative in termini di impegno economico, organizzativo e di tempistiche.

In più, ogni lavoratore ha la possibilità di **inviare segnalazioni dei pericoli e delle situazioni pericolose connesse al lavoro**, seguendo l'apposita procedura messa in atto dalla Società, oltre che avere la possibilità di trasmettere la **segnalazione direttamente al Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi attraverso la casella di posta dedicata**.

Nel 2022 si sono registrati **4 infortuni**⁷¹ sul lavoro, con un **tasso di infortuni**⁷² pari a **7,5**. Gli infortuni erano stati 5 nel 2021 e 0 nel 2020. Nel 2022 non ci sono stati decessi né infortuni classificabili come "gravi".

Tabella n. 57 – Infortuni sul lavoro dei dipendenti (n.)

Infortuni sul lavoro	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	0	5	4
di cui infortuni gravi (escludendo i decessi)	-	-	-
di cui decessi	-	-	-
Ore lavorate	459.747	458.527	534.537,0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	11	7,5

Al fine di minimizzare i rischi⁷³, la Società è costantemente impegnata nella formazione del personale sull'utilizzo dei DPI e effettua costanti controlli tramite **verifiche ispettive**.

In particolare, nel 2022 sono state effettuate **920 verifiche in campo** e **17 ispezioni a sedi operative**, che hanno consentito di correggere eventuali atteggiamenti rischiosi e, in alcuni casi, di individuare criticità e comportamenti scorretti, che sono stati oggetto di provvedimenti disciplinari.

I dati che vengono raccolti dalle verifiche ispettive e le segnalazioni pervenute da parte dei lavoratori vengono utilizzati per valutare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro. Acea Ato 5 ha implementato, già da molti anni, un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro**, inizialmente secondo lo Standard Internazionale BS OH – SAS 18001:2007, poi aggiornato ai sensi della norma **ISO 45001:2018**, attualmente adottata, in tutti i luoghi di lavoro, interessando la totalità del personale di Acea Ato 5.

Il Sistema di Gestione sulla Salute e Sicurezza sul lavoro, **annualmente oggetto di Audit** per la verifica della conformità, contempla l'impiego di procedure e istruzioni operative puntuali, atte alla corretta mappatura dei processi e alla loro gestione. Gli impegni e gli obiettivi di miglioramento sul Sistema sono approvati dall'**Alta Direzione**⁷⁴ e periodicamente analizzati. La Società provvede alla trasmissione di informazioni significative relative alla tematica "salute e sicurezza" alla Capogruppo attraverso **periodici report**.

La Società ha provveduto alla **formazione dei lavoratori e delle figure preposte in materia di salute e sicurezza** sul lavoro, in ottemperanza alla normativa vigente, erogando nel complesso **4.144 ore** di formazione e addestramento **in ambito salute e sicurezza sul lavoro**, registrando un **incremento del 29%** rispetto all'anno precedente.

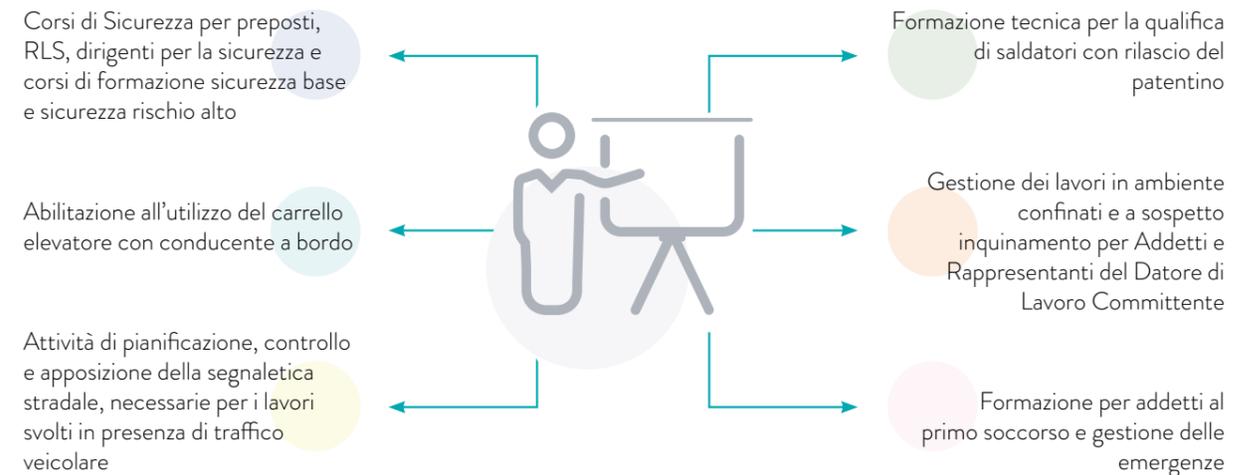
⁷¹ Dei 4 infortuni registrati, 2 sono catalogabili come "tipicamente professionali", altri 2 riguardano "spostamenti lavorativi".

⁷² 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 dell'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

⁷³ I pericoli legati alle pratiche di lavoro che presentano un rischio di infortunio sul lavoro sono stati individuati analizzando le singole lavorazioni ed attività connesse alle stesse.

⁷⁴ L'Alta Direzione garantisce la partecipazione e consultazione dei lavoratori nello sviluppo, implementazione e valutazione del Sistema di Gestione attraverso la diffusione di informazioni significative per l'intera organizzazione e incontri periodici per la condivisione dei risultati e dell'andamento societario in ambito di salute e sicurezza sul lavoro. I principali documenti organizzativi in materia vengono pubblicati sulla intranet aziendale e sono consultabili in qualsiasi momento dai lavoratori. Inoltre, è stata istituita una casella di posta dedicata alle segnalazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Figura n. 69 – Corsi di formazione svolti nel 2022 in ambito Salute e Sicurezza



Inoltre, è stato portato a termine il progetto **Reset 2.0** che ha coinvolto tutto il personale operativo in incontri individuali finalizzati alla verifica delle competenze acquisite (skill), delle idoneità conseguite e di eventuali interventi formativi necessari a colmare eventuali lacune ed alla condivisione delle tematiche inerenti la salute e sicurezza sul lavoro. La Società ha lanciato il progetto **Near Miss**, in collaborazione con gli RLS, per aumentare la consapevolezza del personale circa l'importanza di riconoscere e segnalare i **"quasi infortuni"** e una campagna di sensibilizzazione sull'uso dei **defibrillatori semiautomatici (DAE)**, formando allo scopo **82 dipendenti** e installando **6 DAE** presso le sedi di lavoro, gli sportelli commerciali e i centri operativi.

Per garantire formazione e addestramento continuo, è stato realizzato, presso il Centro Operativo di Frosinone Monti Lepini, un **Centro di Formazione** dotato di un'aula di formazione dedicata e di un simulatore per interventi da svolgere in spazi confinati.

Nel 2022 è stato infine implementato il software **"Simpledo"** per l'organizzazione delle visite mediche, la gestione dei DPI e la pianificazione della formazione al fine di garantire elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi lavoro e una completa tracciabilità dei processi.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

Acea Ato 5 SpA, nel rispetto della normativa vigente, ha messo in campo i dovuti adempimenti in materia di **sorveglianza sanitaria**. In particolare, come previsto dalla procedura di **Sistema di Gestione**, è stata implementata una specifica procedura denominata **"Sorveglianza Sanitaria"**, nella quale 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 significati per le attività lavorative e a proporre la minimizzazione degli stessi. Il Medico Competente effettua visite mediche **a seguito delle assunzioni, in via preventiva** (cambi mansioni), **periodicamente** nel rispetto del quadro normativo di riferimento, o **in via straordinaria** (ad esempio su richiesta del lavoratore).

La sorveglianza sanitaria include anche la prevenzione delle **malattie professionali** che il lavoratore può contrarre per la prolungata esposizione ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro. Nell'ambito delle attività svolte da Acea Ato 5 non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali. Nel 2022 **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

La qualità dei servizi inerenti la sorveglianza sanitaria viene garantita attraverso periodiche verifiche **sulla qualità del servizio percepito dai lavoratori** attraverso interviste dirette e comunicazioni raccolte dagli RLS aziendali nell'ambito della Riunione periodica ex art. 35.

Nel corso del 2022 sono state eseguite **313** visite mediche, registrando 242 idoneità piene, 31 idoneità con limitazioni e 40 idoneità con prescrizioni.



Per promuovere la salute dei lavoratori, la Società realizza campagne di prevenzione **con check-up gratuiti** (cardiologico, urologico, ginecologico), oltre alle prestazioni sanitarie garantite dalla polizza assicurativa aziendale estesa a tutti i lavoratori.

Nel 2022 la Società attivato il progetto **“Alimentiamo la salute”** attraverso un servizio di consulenza convenzionato con una Biologa Nutrizionista. Inoltre, presso la sede operativa di Frosinone Monti Lepini, l'azienda ha organizzato una campagna di vaccinazione antinfluenzale per dipendenti e familiari.

Infine, a seguito della pandemia da Covid-19 che ha colpito il Paese, Acea Ato 5 ha costituito, già nel 2020, un **“Comitato di prevenzione Coronavirus”**, in coordinamento con l'analogo organo di Gruppo, composto da tutti i membri dell'Alta Direzione, per la gestione di misure di prevenzione dal virus COVID-19 con lo scopo di **monitorare la situazione epidemiologica e vigilare sull'evoluzione del quadro emergenziale**.

Il Comitato si pone gli obiettivi di:

- **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.

Anche a livello centralizzato, sono state implementate dalla Capogruppo molteplici misure di **prevenzione e protezione** finalizzate a **contenere i contagi da Coronavirus**. È stata messa a disposizione dei dipendenti la possibilità di vaccinarsi contro il Covid – 19 presso **l'Hub vaccinale Acea** e sono stati pianificati **percorsi di formazione e informazione** rivolti a tutti i dipendenti e attivati canali di comunicazione dedicati⁷⁵.

Al fine di rendere sicuri gli ambienti di lavoro, Acea Ato 5, sulla base di quanto fatto dalla Capogruppo, ha **riorganizzato le modalità di accesso alle sedi aziendali** e consolidato le procedure per la gestione degli spazi comuni, pianificando le presenze tramite app dedicata. Sono stati installati **termo scanner per la misurazione della temperatura corporea** presso gli accessi alle sedi e **appositi distributori** dai quali i dipendenti possono gratuitamente, tramite apposito budge, rifornirsi degli idonei dispositivi di protezione personale (mascherine chirurgiche, gel igienizzanti, guanti e occhiali monouso).

75 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 167.

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 dalla Capogruppo**, che pone da sempre grande attenzione all'adeguamento delle competenze tecnico-specialistiche, ma anche innovative e strategiche, che tengano conto delle evoluzioni di contesto.

La Società elabora il **Piano Annuale di Formazione (PAF)** in cui vengono inseriti, oltre ai corsi obbligatori sulla sicurezza, pianificati dall'**Unità Risk&Compliance e Sicurezza**, percorsi mirati all'accrescimento delle competenze manageriali, ossia **percorsi formativi trasversali e corsi afferenti le competenze specialistiche**, con l'obiettivo di far acquisire alle risorse abilità tecniche, entrambi **organizzati sia dalla Capogruppo sia internamente dall'Unità Risorse Umane**.

Nel 2022, in seguito all'adozione del nuovo **Modello di Leadership**, la Capogruppo ha sviluppato un progetto formativo dedicato; al fine di rendere fruibile la formazione a tutta la popolazione aziendale, il corso è stato svolto in modalità *digital learning*, tramite la *Piattaforma Pianetacea*. Per aumentare l'efficacia della formazione, le “micro-pillole” sono state realizzate in maniera diversificata per i differenti target (impiegati, operai, ecc.) così che ogni persona potesse ricollegare i valori e i comportamenti illustrati alla propria quotidianità lavorativa. Il percorso formativo ed i relativi materiali sono stati sviluppati secondo gli standard per l'accessibilità ai contenuti, con audio e sottotitoli e in formati compatibili con i software per la lettura agevolata, nell'ottica di una costante attenzione all'inclusività⁷⁶.

Durante l'anno è proseguita la formazione in tema di **digitalizzazione**, con percorsi accessibili a tutta la popolazione aziendale, per la diffusione del nuovo *mindset* e l'accrescimento di competenze e *skill digitali*. A tal fine, è stata somministrata la survey **Selfie Digitale** che ha permesso di rilevare un incremento complessivo delle competenze digitali del Gruppo e definire nuovi bisogni formativi, soddisfatti con percorsi mirati⁷⁷.

La Capogruppo ha inoltre proseguito la formazione delle figure degli **“Ambassador della sostenibilità”** nelle diverse Funzioni e Società del Gruppo Acea, realizzata grazie allo svolgimento della seconda edizione del corso **“Agire sostenibile per fare la differenza”**, organizzato insieme alla Funzione Investor Relations & Sustainability di Acea SpA e con il supporto di SCS Consulting⁷⁸.

Nell'ambito della tematica della **corruzione**, a marzo 2022 tutti i dipendenti del Gruppo Acea sono stati informati in merito all'approvazione da parte del Presidente ed AD di Acea SpA della **Politica Anticorruzione**, in cui sono definiti gli **obiettivi e gli impegni assunti in merito da Acea**, nonché della nomina della **Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione**, con il ruolo di supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema di gestione delle attività di prevenzione. Inoltre, per **supportare l'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** (UNI ISO 37001:2016), la Capogruppo nel corso dell'anno ha progettato la versione e-learning di un corso in materia, che verrà erogato a tutti i dipendenti del Gruppo nel 2023⁷⁹.

È inoltre proseguita la formazione e-learning, erogata tramite la piattaforma Pianetacea, rivolta a tutta la popolazione aziendale in materia di **normativa ex D. Lgs. n. 231/01**, inerente la Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul nuovo **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** implementato da Acea, sul **Codice Etico**, sulla **procedura di whistleblowing**, sul D. Lgs. n. 262/05 inerente il **Sistema di controllo interno sull'Informativa finanziaria** e il **Sistema di gestione integrato QASE** con l'obiettivo di completare la formazione di tutto il personale e dei neoassunti. Sono state erogate anche video pillole formative sul Modello di Governance Privacy adottato dal Gruppo⁸⁰.

Oltre a quanto predisposto dalla Capogruppo, Acea Ato 5 ha organizzato corsi di formazione in materia di **innovazione digitale, informatica e materie trasversali** afferenti l'attività lavorativa svolta. Nella fattispecie, è stata erogata da Agile Academy S.r.l. (società partecipata dal Gruppo Acea) la formazione su **Salesforce**, il nuovo CRM per il personale dell'Unità Commerciale. In merito al personale operativo, la Società ha pianificato un percorso di formazione dedicato all'utilizzo di **SAM**, il sistema di consuntivazione da campo che ha sostituito SAP WFM: il corso ha interessato il personale dispacciato, i Team Leader e i Manager del Territorio.

76 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 171.

77 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 171.

78 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 171.

79 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 172.

80 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 172.

7.412 ore di formazione erogata da Acea Ato 5, con una media pro-capite di **31,63** ore

Inoltre, è stato realizzato un percorso formativo rivolto a 5 persone che ricoprono un **ruolo manageriale** finalizzato a **sviluppare un nuovo Mindset e nuove skillset** per relazionarsi in maniera efficace con il proprio team e con gli stakeholders esterni, attraverso la corretta gestione delle proprie emozioni in situazioni di stress. Ulteriore formazione ha riguardato il **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**.

Il **monte ore di formazione** relativo ai corsi erogati da Acea Ato 5 è pari a **7.412** ore, a cui si aggiungono circa 1.445 ore di formazione erogate dalla Capogruppo. La formazione ha coinvolto **la totalità dei dipendenti⁸¹ di Acea Ato 5** (280 risorse), con una **media di ore di formazione pro capite** pari a **31,63** ore, in aumento rispetto al dato 2021. Nella fattispecie, rispetto al 2021, il trend più significativo si registra sulle ore di formazione consuntivate per gli operai, in quanto nell'anno di riferimento per tale categoria lavorativa vi sono state diverse assunzioni, per cui le nuove risorse hanno svolto circa 2 mesi di formazione come affiancamento *on the job*.

Tabella n. 58 – Ore di formazione per genere e categoria professionale nel 2022 (ore)

Categoria professionale	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite
Quadri	7,20	-	7,20
Impiegati	27,24	24,36	26,06
Operai	38,69	-	38,69
Totale	33,57	24,36	31,63

RAPPORTI E COLLABORAZIONE CON SCUOLA E UNIVERSITÀ

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.

Il modello Acea prevede progetti educativi con giornate di sensibilizzazione dedicate a insegnanti e alunni su temi della sostenibilità ambientale e del risparmio idrico. È in quest'ottica che anche nel 2022 è stata organizzata la **"Giornata Mondiale dell'Acqua"** con la Scuola elementare Amedeo Maiuri di Frosinone; durante l'evento è stato illustrato agli alunni il ciclo dell'acqua e si è contestualmente proceduto alla distribuzione di alcuni gadget.

Anche nel 2022, Acea Ato 5 ha partecipato al progetto promosso dalla Capogruppo denominato **"Generazione Connessa"**, che ha coinvolto complessivamente 308 studenti di 15 Istituti superiori di Lazio, Umbria, Toscana e Campania, con l'obiettivo di **sensibilizzare le nuove generazioni su sostenibilità ambientale, diversità e inclusione e stimolare a sviluppare un pensiero innovativo, alimentando lo scambio virtuoso tra scuola e mondo del lavoro**. Il format si è focalizzato su **rivoluzione verde e transizione ecologica** ed ha previsto la realizzazione di **"Officine Acea"**, durante le quali gli studenti, supportati dai facilitatori del team ELIS e dagli *Ambassador della Sostenibilità* delle Società del Gruppo, hanno sviluppato, in modalità digitale, idee innovative e soluzioni creative.

Inoltre, anche nel 2022 si è mantenuta attiva la convenzione stipulata con l'**Università di Cassino e del Lazio Meridionale**, avente la finalità di creare sinergie collaborative per lo sviluppo del territorio dell'Am-bito Ottimale n° 5, anche attraverso l'attivazione di stage curriculari e collaborazioni di studi e ricerca. Nel 2022 infatti, grazie a tale convenzione, è stato possibile attivare **1 stage curriculare e 4 stage extra-curriculari**.

Infine, in collaborazione con Acea SpA, la Società ha stipulato una convenzione con l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio meridionale, per l'attivazione di un **dottorato di ricerca** in forma associata, avente ad oggetto **"Pubblica Amministrazione e imprese per l'innovazione e lo sviluppo del territorio"**.

LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

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 le attività, **valorizza le competenze tecniche dei buyer**, recepisce le istanze dei "clienti interni" (Funzioni/Società del Gruppo) e **sviluppa una relazione trasparente con i fornitori**.

I principi di riferimento, cui si ispirano le relazioni tra il Gruppo Acea e i suoi fornitori sono delineati nel **Codice Etico Acea**, approvato dal *Consiglio di Amministrazione* nella sua ultima versione aggiornata in novembre 2022. I principi delineati riguardano:

- *Pari opportunità per ogni fornitore*
- *Comportamenti basati su reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione*
- *Rispetto di regole e procedure*, inclusi processi di verifica finalizzati a individuare rischi reputazionali e/o di corruzione
- *Tutela, da parte del fornitore o sub-fornitore, dei diritti umani dei dipendenti* (condizioni di lavoro dignitose, tutela di salute e sicurezza) e *salvaguardia dell'ambiente* (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.) *rispetto della privacy e garanzia della qualità di beni, servizi e prestazioni*.

I fornitori rilasciano una **dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico**, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale; in caso di violazione dei principi e criteri di condotta previsti dal Codice Etico, a valle di accertamenti, Acea è legittimata a prendere opportuni provvedimenti.

Inoltre, in Acea sono attivi **systemi 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"** – tra i quali i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa di settore – e **"specifici"**, ossia riferiti al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi fornitori.

Per potersi iscrivere agli elenchi fornitori afferenti ai **Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori**, i fornitori devono compilare un **questionario di autovalutazione** sui Sistemi di Gestione **Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, considerati aspetti rilevanti per la sostenibilità. Inoltre, nel 2022 la **Funzione Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'**Unità Sustainability Planning & Reporting**, ha somministrato ad un panel di **100 fornitori del Gruppo** un questionario di approfondimento volto a rilevare l'impegno su **temi ambientali**, con particolare focus sui **consumi energetici**.

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 Committenza** 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**. La **Funzione Acquisti e Logistica**, pubblica sul sito web, nell'area "Fornitori", la documentazione relativa agli acquisti regolamentati dal Codice dei contratti pubblici. Gli operatori interessati a partecipare alle gare accedono senza oneri al portale dei Sistemi di qualificazione e a quello per l'espletamento delle gare online. Il portale telematico riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica di documentazione a corredo e dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

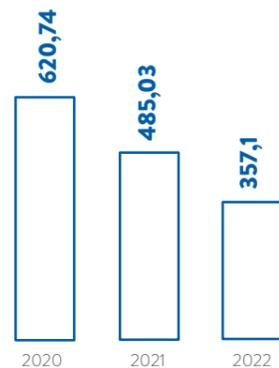
Per i servizi di ingegneria, invece, Acea Ato 5 attinge all'**Albo Fornitori**, che individua il professionista con il principio della rotazione. Le gare possono essere aperte a tutti i fornitori o indirizzate a coloro che risultano iscritti all'albo fornitori del Gruppo Acea.

⁸¹ Le risorse considerate nel calcolo delle ore di formazione sono i soli dipendenti in organico (non sono stati quindi considerati i somministrati e i distaccati "in").

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, sulla falsa riga di quanto fa la Capogruppo a livello centralizzato, inserisce **punteggi tecnici che premiano la logica "green"**; di seguito, vengono citati i più ricorrenti che concorrono alla 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** 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.

Figura n. 70 – Importo speso per la carta nel triennio (euro)



In particolare, in Acea Ato 5 sono stati valutati **7 fornitori in base all'impatto ambientale** (erano stati 4 nel 2021 e 5 nel 2020).

L'inserimento dei criteri "green" nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) ha permesso alla Società, nel 2022, di attribuire un punteggio medio di **33,56 punti a criteri di sostenibilità** -era pari a 27,3 nel 2021 - (ad es. il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di efficientamento energetico, ecc.), **superando l'obiettivo al 2024** di un valore medio di 20 punti.

Acea Ato 5 utilizza **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 del Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare (oggi Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica), 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 CAM nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premialità.

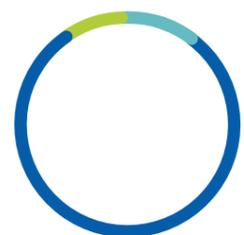
L'Unità Logistica presidia anche la gestione del **magazzino di Acea Ato 5**, composto principalmente da contatori idrici, elettropompe, materiale idraulico ed elettrico vario. I magazzini si trovano nelle località di Frosinone, Castrocielo e Posta Fibreno. Per monitorare il valore della giacenza, l'indice 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".

Nell'ambito della gestione del magazzino, l'Unità Logistica presidia anche la gestione dei **DPI** (Dispositivi di Protezione Individuale) e **degli indumenti di lavoro**. Tramite l'utilizzo dei sistemi informatici vengono fornite periodicamente all'Unità Risk&Compliance e Sicurezza informazioni quantitative dei suddetti materiali per agevolare il processo di approvvigionamento, oltre che cercare di limitare il più possibile le scorte, al fine di conseguire una limitazione sia dei costi, sia dell'impatto ambientale.

Tra le attività condotte, l'Unità Logistica ha incrementato il **monitoraggio volto alla riduzione dei costi legati all'utilizzo di carta per stampanti** e, di conseguenza, il **relativo impatto ambientale**. La **riduzione dell'importo registrata è stata di circa il 26%** rispetto al 2021; in Figura 70 il dettaglio dei costi sostenuti nel triennio, con evidenza della diminuzione registrata negli anni.

Nel 2022 sono stati gestiti ordini di acquisto per un ammontare complessivo di circa **103 milioni di euro**. Di questi, circa il **73%** (circa 75,2 milioni di euro) afferisce a **fornitori locali, con sede legale nella Regione Lazio**. La distribuzione geografica⁸² della spesa nel 2022 evidenzia una concentrazione dei fornitori provenienti dal **Centro Italia pari all'81%** (60% nel 2021, 67% nel 2020) del totale, a seguire il **Nord Italia con circa l'11%** (21% nel 2021 e 23% nel 2020) ed infine il **Sud Italia e le Isole con una percentuale di spesa pari a circa il 9%** (19% nel 2021 e 10% nel 2020).

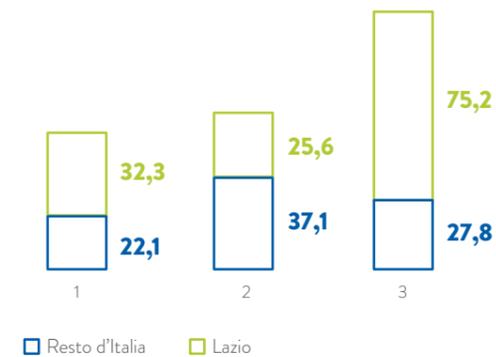
Figura n. 71 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2022 (%)



11% Nord
80% Centro
9% Sud e isole

⁸² 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; il "Sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

Figura n. 72 – Distribuzione locale degli acquisti (milioni di euro)



SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Il Gruppo Acea mantiene il **massimo livello di attenzione alla Sicurezza sul lavoro**, estendendola anche lungo la catena di fornitura.

L'unità **Sicurezza Cantieri**⁸³, in **Acea Elabori**, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della **sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto**, ed ha il compito di assicurare il rispetto degli standard più elevati e della normativa. A tal fine, svolge:

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

Le attività di verifica della sicurezza in cantiere sono prevalentemente correlate alle opere principali oggetto di appalti di manutenzione reti e servizi. Le attività, tutte supportate dall'utilizzo di sistemi informatici, sono distinte in lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) o di progettazione e lavori con ispezioni della sicurezza fatte a campione o a richiesta.

In fase di verifica sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, l'Unità Sicurezza Cantieri accerta altresì che il Datore di Lavoro abbia erogato la formazione base in materia di sicurezza e, se applicabile, quella specifica. Le ditte appaltatrici sono state inoltre sensibilizzate al rispetto del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", che impone l'adozione di misure tecniche, organizzative e procedurali (misure di sicurezza anti – contagio), definite secondo una logica di precauzione, per la gestione dell'emergenza sanitaria tanto negli ambienti di lavoro quanto negli appalti di beni e forniture⁸⁴.

Oltre alle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Ato 5 è attivo anche un **servizio di verifica e controllo delle attività svolte da ditte in appalto**. Tutte le imprese appaltatrici vengono opportunamente informate circa gli **standard adottati** attraverso il **DUVRI** (Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti, da allegare al contratto d'appalto), il **PSC** (Piano di Sicurezza e Coordinamento) o **Riunioni di coordinamento specifiche**. Le verifiche in cantiere sono state svolte tenendo conto delle linee guida della Capogruppo. La Società ha in particolare potenziato le attività di verifica e ha svolto, tramite il **Team Sicurezza Interno** (Unità Risk & Compliance e Sicurezza), **544 visite ispettive** (270 nel 2021) volte a verificare i fornitori relativamente a **salute e sicurezza sul lavoro, tematiche ambientali e qualità delle opere eseguite**. Le risultanze delle visite ispettive sono state condivise con le imprese interessate, le quali sono state opportunamente sensibilizzate sulle tematiche trattate anche attraverso specifici incontri.

Per migliorare il presidio del tema salute e sicurezza lungo la catena del valore, la Funzione Investor Relations & Sustainability e l'Unità Sicurezza sul lavoro dalla Capogruppo, hanno avviato, già dal 2020, e progressivamente implementato, un progetto denominato **Sostenibilità e Sicurezza, un binomio virtuoso**, finalizzato a coinvolgere attivamente le ditte appaltatrici che collaborano con Acea, a realizzare sessioni informative e a migliorare il processo di raccolta e **rendicontazione dei dati infortunistici**⁸⁵.

Proprio in merito a tale aspetto, **Acea Ato 5** è, già da diversi anni, impegnata nella rendicontazione dei dati infortunistici che riguardano i lavoratori di imprese esterne⁸⁶. Nel 2022, si sono registrati **3 infortuni sul lavoro**, con un **tasso di infortunio pari a 30,4** (le ore lavorate risultano pari a 98.956).

⁸³ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 154.

⁸⁴ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 155.

⁸⁵ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 156.

⁸⁶ Rientrano nel perimetro considerato i lavoratori delle ditte di manutenzione della rete idrica, fognaria e del comparto di depurazione.

APPENDICE

CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E STANDARD GRI

TEMI MATERIALI	RICONCILIAZIONE GRI STANDARDS
gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica	GRI 201: Performance economica GRI 301: Materiali GRI 302: Energia GRI 303: Acqua ed effluenti GRI 304: Biodiversità
tutela degli ecosistemi e della biodiversità	GRI 201: Performance economica GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 302: Energia GRI 303: Acqua ed affluenti GRI 304: Biodiversità GRI 305: Emissioni GRI 306: Rifiuti
Cambiamento climatico e transizione energetica	GRI 201: Performance economica GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
Innovazione tecnologica e trasformazione digitale	GRI 201: Performance economica GRI 203: Impatti economici indiretti
Gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare	GRI 306: Rifiuti
Salute e sicurezza	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori
Ascolto e coinvolgimento di Stakeholder e territorio	GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 303: Acqua ed affluenti GRI 304: Biodiversità GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 401: Occupazione GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro GRI 406: Non discriminazione GRI 413: Comunità locali GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti
Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	GRI 201: Performance economica GRI 205: Anticorruzione GRI 401: Occupazione GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali GRI 404: Formazione e istruzione
Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	GRI 201: Performance economica GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 302: Energia GRI 303: Acqua ed affluenti GRI 304: Biodiversità GRI 306: Rifiuti GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 413: Comunità locali GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti

Centralità del cliente	GRI 201: Performance economica GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 206: Comportamento anti competitivo GRI 303: Acqua ed affluenti GRI 305: Emissioni GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti GRI 417: Marketing ed etichettatura GRI 418: Privacy dei clienti
Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	GRI 201: Performance economica GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 204: Prassi di approvvigionamento GRI 205: Anticorruzione GRI 301: Materiali GRI 303: Acqua ed affluenti GRI 305: Emissioni GRI 306: Rifiuti GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Il Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto **in conformità agli Standard GRI**. L'indice recepisce le novità dell'edizione 2021 degli **Standard Universali** e contiene:

- La “dichiarazione d'uso”;
- Il riferimento al **GRI 1: Principi Fondamentali 2021, ovvero ai principi di rendicontazione**;
- La definizione delle **30 Informative generali (GRI 2: Informativa generale 2021)**, delle **3 Informative sui temi materiali (GRI 3: Temi materiali 2021)** e delle **Informative Specifiche del GRI**, selezionate, nell'ambito dei rispettivi Standard Specifici, per la loro correlazione con i temi materiali Acea Ato 5, con evidenza delle sezioni del documento ove è possibile reperire i contenuti richiesti oppure di riscontri direttamente riportati nell'indice.

L'Indice dei contenuti GRI, in corrispondenza degli Standard specifici, riporta l'elenco dei temi materiali correlati; per i dettagli sulla rispondenza dei temi materiali di Acea Ato 5 in alta rilevanza e le singole informative specifiche GRI si rimanda alla tabella presente in Appendice al Paragrafo **“Correlazione Temi materiali e Standard GRI”**

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione d'uso Acea Ato 5 ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo dal primo gennaio 2022 al 31 dicembre 2022

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
STANDARD UNIVERSALI			
GRI 1: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2021			
GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
2-1	Dettagli organizzativi	Acea Ato 5 al servizio del territorio	Sede legale: Viale Roma, snc – 03100 Frosinone
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2-4	Revisione delle informazioni		Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2021 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report
2-5	Assurance esterna	Nota metodologica	
ATTIVITÀ E LAVORATORI			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Nota metodologica Acea Ato 5 al servizio del territorio I clienti di Acea Ato 5 La sostenibilità lungo la catena di fornitura	
2-7	Dipendenti	Le risorse umane	
2-8	Lavoratori non dipendenti	Le risorse umane	
GOVERNANCE			
2-9	Struttura e composizione della governance	La struttura aziendale Il Consiglio di Amministrazione Il Collegio Sindacale	Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo assumendo la responsabilità del Governo aziendale. All'interno del Consiglio sono istituiti tre Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato per le Nomine e le Renumerazone ed il Comitato per l'Etica e la Sostenibilità.
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Il Consiglio di Amministrazione Il Collegio Sindacale	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Il Consiglio di Amministrazione	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Nota metodologica La struttura aziendale	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Il Consiglio di Amministrazione	Il Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 5 conferisce poteri e deleghe al Presidente, il quale ha la facoltà di conferire procure e deleghe a responsabili di Unità Organizzative. La responsabilità rispetto alla gestione degli impatti legati a Economia, Ambiente e Persone è allocata all'interno di Unità Operative che gestiscono le tematiche in questione.

GRI 2:
Informativa
Generale
2021

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica	La matrice di materialità di Acea Ato 5 è stata approvata dal Presidente della Società.
2-15	Conflitti di interesse		Il rischio di conflitto di interesse viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico). Tali strumenti intervengono nei diversi ambienti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea Ato 5 e la Pubblica Amministrazione.
2-16	Comunicazioni delle criticità	Il Codice Etico	Il Consiglio di Amministrazione (CdA) riceve informative su situazioni potenzialmente critiche. Le attività svolte e le risultanze dell'attività dell'Organismo di Vigilanza (ai sensi del D. Lgs. n. 231/01), che potrebbero far emergere il rischio di responsabilità in capo alla Società, sono oggetto di flussi informativi verso il CdA. Nel periodo di rendicontazione non sono state segnalate criticità.
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo (misure intraprese per accrescere conoscenze ed esperienze sul tema dello sviluppo sostenibile)	Nota metodologica L'impegno per la sostenibilità L'analisi di materialità	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo		Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto.
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni (dei membri del massimo organo di governo e degli alti dirigenti)		Acea Ato 5 segue la Politica di Renumerazone del Gruppo Acea, ispirata ai principi e alle raccomandazioni contenute nell'art. 5 del Codice di Corporate Governance. Essa definisce i criteri e le linee guida per le remunerazioni dei membri del CdA, compresi gli Amministratori esecutivi e i membri del Collegio Sindacale della Società.
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale	Nel 2022 non sono state coinvolte società di consulenza esterna nei processi di determinazione della retribuzione
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale	Il rapporto tra la retribuzione annua della persona che ha ricevuto, nel 2022, la massima retribuzione e la retribuzione media dei dipendenti è pari a 2,17. Il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa suddetta persona) è pari a 5,51.
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	Il modello di organizzazione, gestione e controllo Il Codice Etico Il modello di Governance Privacy La Compliance Antitrust I Sistemi di Certificazione I clienti di Acea Ato 5 La qualità tecnica L'attenzione alle fasce deboli Sostenibilità lungo la catena di fornitura	

GRI 2:
Informativa
Generale
2021

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi Il modello di organizzazione, gestione e controllo Il Codice Etico Il modello di Governance Privacy La Compliance Antitrust I Sistemi di Certificazione	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	L'attenzione alla tutela dell'ambiente Il Codice Etico I sistemi di certificazione	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Il Codice Etico La gestione dei rischi	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Il Modello di organizzazione, gestione e controllo Il contesto normativo di riferimento L'attenzione alla tutela dell'ambiente I canali di contatto La qualità tecnica La qualità contrattuale Il contenzioso con i clienti	
2-28	Appartenenza ad associazioni	Le Associazioni di settore	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Gli Stakeholder di Acea Ato 5 L'analisi di materialità I clienti di Acea Ato 5 I canali di contatto Gli sportelli La qualità percepita: soddisfazione degli utenti Il contenzioso con i clienti I rapporti con il territorio Il welfare aziendale La sostenibilità lungo la catena di fornitura	
2-30	Contratti collettivi	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale	
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	L'Analisi di Materialità	
3-2	Elenco dei temi materiali	L'Analisi di Materialità	
STANDARD SPECIFICI E INFORMATIVE MATERIALI			
PERFORMANCE ECONOMICA			
TEMA MATERIALE	Gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica/ Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Cambiamento climatico e transizione energetica/ Innovazione tecnologica e trasformazione digitale/ Salute e sicurezza sul lavoro/ valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura/ Centralità del cliente		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'Analisi di Materialità I dati economici di Acea Ato 5 La governance aziendale L'attenzione alla tutela dell'ambiente Gli investimenti sul territorio Il personale di Acea Ato 5

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	I dati economici di Acea Ato 5	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi Acea Ato 5 e i cambiamenti climatici	
201-3	Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Gli investimenti sul territorio - Acquedotto Gli investimenti sul territorio - Fognatura e depurazione	
GRI 201: Performance economica 2016			
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
TEMA MATERIALE	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Cambiamento climatico e transizione energetica/ Innovazione tecnologica e trasformazione digitale/ Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Centralità del cliente/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'Analisi di materialità L'impegno per la sostenibilità L'attenzione alla tutela dell'ambiente I clienti di Acea Ato 5 Gli investimenti
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Gli investimenti sul territorio Gli investimenti sul territorio - Acquedotto Gli investimenti sul territorio - Fognatura e depurazione
	203-2	Impatti economici indiretti significativi	Acea Ato 5 e i cambiamenti climatici L'attenzione alle fasce deboli
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO			
TEMA MATERIALE	Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'Analisi di materialità L'impegno per la sostenibilità La sostenibilità lungo la catena di fornitura
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	La sostenibilità lungo la catena di fornitura Non è prevista una specifica strategia preferenziale per i fornitori locali, anche se la prevalenza di fornitori locali è fisiologica.
ANTICORRUZIONE			
TEMA MATERIALE	Valorizzazione delle competenze e evoluzione dell'ambiente di lavoro/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Governance aziendale Il personale di Acea Ato 5
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazioni e formazione su normative e procedure anticorruzione	Il modello di organizzazione, gestione e controllo Formazione e sviluppo del personale
	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Non si sono registrati episodi di corruzione

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
COMPORAMENTO ANTICOMPETITIVO			
TEMA MATERIALE	Centralità del cliente		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Governance aziendale
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	La Compliance antitrust
PERFORMANCE AMBIENTALE			
ENERGIA			
TEMA MATERIALE	Gestione sostenibile e circolare del ciclo della risorsa idrica/ Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Cambiamento climatico e transizione energetica/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità L'impegno per la sostenibilità L'energia
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	I consumi energetici
	302-3	Intensità energetica	Indici di intensità energetica
	302-4	Riduzione del consumo di energia	Le iniziative di efficientamento
	302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi	Le iniziative di efficientamento
ACQUA ED AFFLUENTI			
TEMA MATERIALE	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica/ Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Innovazione tecnologica e trasformazione digitale/ Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Centralità del cliente/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità L'impegno per la sostenibilità Acea Ato 5 al servizio del territorio L'impegno per la sostenibilità Il sistema acquedottistico La depurazione e la fognatura La qualità delle acque L'attenzione alla tutela dell'ambiente I clienti di Acea Ato 5 Gli investimenti sul territorio Innovazione e digitalizzazione a servizio del territorio

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note	
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Acea Ato 5 al servizio del territorio L'impegno per la sostenibilità Il sistema acquedottistico Il volume d'acqua immesso in rete Il volume d'acqua consegnato ma non fatturato Gli autoconsumi Prelievo da aree a stress idrico Attività di efficientamento Le acque depurate Destinazione delle acque depurate L'attenzione alla tutela dell'ambiente La qualità tecnica La qualità commerciale Acquedotto Innovazione e digitalizzazione a servizio del territorio		
GRI 303: Acqua ed affluenti	303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Le acque depurate Destinazione delle acque depurate La qualità delle acque destinate al consumo umano La qualità delle acque depurate La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	
303-3	Prelievo idrico	L'impegno per la sostenibilità Il volume d'acqua immesso in rete Il volume d'acqua consegnato ma non fatturato Gli autoconsumi Prelievo da aree a stress idrico		
303-4	Scarico idrico	Le acque depurate Destinazione delle acque depurate Riutilizzo delle acque depurate La qualità delle acque depurate		
303-5	Consumo idrico	Gli autoconsumi Prelievo da aree a stress idrico		
BIODIVERSITÀ				
TEMA MATERIALE	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica/ Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità L'attenzione alla tutela dell'ambiente	
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1	Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	
	304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	
	304-3	Habitat protetti o ripristinati	La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	Nel corso del periodo di rendicontazione non si sono avuti casi di ripristino di habitat naturali.
	304-4	Specie dell'elenco di preservazione nazionale e dell'Elenco rosso dell'IUNC con habitat in aree interessate da operazioni	La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
EMISSIONI			
TEMA MATERIALE	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Cambiamento climatico e transizione energetica		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità L'impegno per la sostenibilità L'energia
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Le emissioni di CO2
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Le emissioni di CO2
	305-4	Intensità di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Le emissioni di CO2 Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra
	305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Le iniziative di efficientamento
RIFIUTI			
TEMA MATERIALE	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità I rifiuti
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	I rifiuti
	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	I rifiuti
	306-3	Rifiuti generati	I rifiuti
	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	I rifiuti
	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	I rifiuti
PERFORMANCE SOCIALE			
OCCUPAZIONE			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il personale di Acea Ato 5
GRI 401: Occupazione	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Il turnover
	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale Non vi sono differenze tra i benefici previsti per i dipendenti a tempo pieno rispetto a quelli previsti per i dipendenti a tempo indeterminato o part-time
	401-3	Congedo parentale	Il congedo parentale

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note	
GESTIONE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI				
TEMA MATERIALE	Valorizzazione delle competenze e evoluzione dell'ambiente di lavoro			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità	
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1	Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Le modifiche operative rilevanti che possono impattare sui dipendenti (come ad esempio cambio orario estivo/invernale) vengono comunicate agli stessi con un preavviso di circa 12 settimane. Il periodo di preavviso e le disposizioni per la consultazione e la trattativa sono specificate nell'Accordo di Contrattazione Collettiva e, nello specifico, è richiesto un tempo di preavviso pari a 20 giorni.	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
TEMA MATERIALE	Salute e sicurezza/ Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	
	403-3	Servizi per la salute professionale	La sorveglianza sanitaria	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	La sorveglianza sanitaria	
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	La sorveglianza sanitaria	
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	
	403-9	Infortuni sul lavoro	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	Il dato sugli infortuni dei lavoratori esterni è stato elaborato attraverso una survey, condotta dalla Capogruppo, proposta alle ditte esterne.
	403-10	Malattia professionale	La sorveglianza sanitaria	

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
TEMA MATERIALE	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Formazione e sviluppo del personale
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Formazione e sviluppo del personale
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazione delle loro performance e dello sviluppo professionale	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale
NON DISCRIMINAZIONE			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale Non si sono registrati episodi di discriminazione
COMUNITÀ LOCALI			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La depurazione e la fognatura I clienti di Acea Ato 5 Gli investimenti sul territorio La sostenibilità lungo la catena di fornitura
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	La depurazione e la fognatura I clienti di Acea Ato 5 Evoluzione digitale: i nuovi canali di contatto I rapporti con il territorio Innovazione e digitalizzazione al servizio del territorio La sostenibilità lungo la catena di fornitura
	413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	La depurazione e la fognatura Acquedotto Fognatura e depurazione

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
TEMA MATERIALE	Salute e sicurezza/ Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La sostenibilità lungo la catena di fornitura
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	La sostenibilità lungo la catena di fornitura
	414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	La sostenibilità lungo la catena di fornitura
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Centralità del cliente		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La depurazione e la fognatura
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Le acque depurate La qualità delle acque destinate al consumo umano La qualità delle acque depurate
	416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Le acque depurate La qualità delle acque destinate al consumo umano La qualità delle acque depurate
MARKETING ED ETICHETTATURA			
TEMA MATERIALE	Centralità del cliente		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La qualità delle acque I clienti di Acea Ato 5
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	La qualità delle acque destinate al consumo umano I canali di contatto La qualità tecnica La qualità contrattuale
	417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	La Compliance antitrust La qualità delle acque destinate al consumo umano I canali di contatto La qualità tecnica La qualità contrattuale
PRIVACY DEI CLIENTI			
TEMA MATERIALE	Centralità del cliente		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Governance aziendale
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1	Fondati reclami riguardanti variazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Il modello di Governance Privacy

INDICE DELLE TABELLE

Tabella n. 1 – Membri del CdA	23
Tabella n. 2 – Membri del Collegio Sindacale al 31.12.2022	23
Tabella n. 3 – Temi materiali Acea 2022, rischi e modalità di gestione	26
Tabella n. 4 – I principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 5 nel 2021-2022 (milioni di euro)	32
Tabella n. 5 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 5 nel 2021-2022 (milioni di euro)	32
Tabella n. 6 – Obiettivi Acea Ato 5 Piano di Sostenibilità 2020-2024	38
Tabella n. 7 – Adesioni a Centri di Ricerca, Enti e Associazioni di settore del Gruppo	41
Tabella n. 8 – Temi materiali del Gruppo Acea	45
Tabella n. 9 – Temi materiali di Acea Ato 5	46
Tabella n. 10 – Principali impatti percepiti dagli Stakeholder, associati ai temi materiali 2022 in alta e media rilevanza	47
Tabella n. 11 – Interventi effettuati nell'anno 2022 nel comparto idrico (n.)	53
Tabella n. 12 – Prelievi effettuati nel 2022 dalle fonti in aree sottoposte a tutela assoluta (Mm ³)	57
Tabella n. 13 – Copertura percentuale del servizio di fognatura e depurazione nel triennio 2020-2022	61
Tabella n. 14 – Interventi effettuati nel 2022 nel comparto fognario (n.)	62
Tabella n. 15 – Abitanti equivalenti dei maggiori depuratori di Acea Ato 5 (n.)	63
Tabella n. 16 – Portate trattate nei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022 (Mm ³)	64
Tabella n. 17 – Determinazioni analitiche effettuate sulle acque potabili nel triennio 2020-2022 (n.)	66
Tabella n. 18 – Principali caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita	67
Tabella n. 19 – Determinazioni analitiche e campioni effettuati su acque reflue nel triennio 2020-2022 (n.)	68
Tabella n. 20 – Media dei valori dei parametri in uscita dai principali depuratori nel 2022	68
Tabella n. 21 – Quantità di inquinanti rimosse dai principali depuratori nel 2022 (t)	69
Tabella n. 22 – Efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022 (%)	69
Tabella n. 23 – Specie vegetale nei siti operativi di Acea Ato 5	72
Tabella n. 24 – Specie animali nei siti di Acea Ato 5	72
Tabella n. 25 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto idrico nel triennio 2020-2022 (t)	75
Tabella n. 26 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto depurativo nel triennio 2020-2022 (t)	75
Tabella n. 27 – Quantità di fanghi di supero prodotti nel triennio 2020-2022 (t)	76
Tabella n. 28 – Rifiuti di processi prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t)	77
Tabella n. 29 – Rifiuti extra-processo prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t)	78
Tabella n. 30 – Totale consumi interni di energia nel triennio 2020-2022 (GJ)	79
Tabella n. 31 – Indici di intensità energetica per il comparto idrico e per il comparto depurativo nel triennio 2020-2022	80
Tabella n. 32 – Mezzi del parco auto di Acea Ato 5 nel 2022, per tipologia di combustibile (n.)	81
Tabella n. 33 – Dettaglio mezzi aziendali 2020-2022 per tipologia di carburante (n.)	81
Tabella n. 34 – Consumi flotta aziendale nel triennio 2020-2022 (GJ)	81
Tabella n. 35 – Interventi di efficientamento energetico effettuati nel 2022	83
Tabella n. 36 – Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra 2020-2022	85
Tabella n. 37 – Numero di clienti di Acea Ato 5 nel triennio 2020-2022 per tipologia di servizio erogato (n.)	86
Tabella n. 38 – Performance numero verde commerciale 2021-2022	88
Tabella n. 39 – Performance numero verde guasti 2021-2022	89
Tabella n. 40 – Performance sportelli fisici 2021-2022	89
Tabella n. 41 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction 2021-2022- media delle due rilevazioni semestrali	92
Tabella n. 42 – Premi e penali Qualità tecnica biennio 2018-2019 (euro)	93
Tabella n. 43 – Premi e penali Qualità tecnica biennio 2018-2019 distinti per macro – indicatore (euro)	94
Tabella n. 44 – Indicatori della Qualità Tecnica annualità 2022	95
Tabella n. 45 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale per gli anni 2021-2022	97
Tabella n. 46 – Dipendenti per tipologia di contratto, modalità di lavoro e genere nel triennio 2020-2022 (n.)	109
Tabella n. 47 – Numero totale di dipendenti, per inquadramento e per genere nel triennio 2020-2022 (n.)	109
Tabella n. 48 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel triennio 2020-2022 (%)	110
Tabella n. 49 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classe di età nel triennio 2020-2022 (%)	110
Tabella n. 50 – Dipendenti per qualifica di istruzione nel triennio 2020-2022 (n.)	110
Tabella n. 51 – Dettaglio lavoratori esterni nel triennio 2020-2022 (n.)	111
Tabella n. 52 – Assunzioni nel triennio suddivise per genere e classi di età nel triennio 2020-2022 (n.)	111
Tabella n. 53 – Cessazioni nel triennio suddivise per genere e classe di età nel triennio 2020-2022 (n.)	111
Tabella n. 54 – Tassi di turnover per genere e tassi di ingresso e uscita suddivisi per genere e classe d'età nel triennio 2020-2022 (%)	112
Tabella n. 55 – Dipendenti soggetti a sviluppo professionale nel triennio distinti per categoria professionale e sesso nel triennio 2020-2022 (n. e %)	115
Tabella n. 56 – Dipendenti che hanno diritto e che hanno usufruito del congedo parentale nel triennio (%)	116
Tabella n. 57 – Indicatori infortuni sul lavoro dei dipendenti (n.)	118
Tabella n. 58 – Ore di formazione per genere e categoria professionale nel 2022 (ore)	122

INDICE DELLE FIGURE

Figura n. 1 – I Comuni serviti da Acea Ato 5	14
Figura n. 2 – Limiti territoriali dell'ATO 5	15
Figura n. 3 – Numero di utenze fornite per comparto nel triennio	16
Figura n. 4 – Le fasi della gestione	17
Figura n. 5 – Gli obiettivi della regolazione indipendente e i principali provvedimenti	19
Figura n. 6 – Principali provvedimenti ARERA suddivisi per ambito di applicazione	20
Figura n. 7 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2022	21
Figura n. 8 – Organigramma Acea Ato 5 al 31.12.2022	22
Figura n. 9 – Composizione del CdA al 31.12.2022	22
Figura n. 10 – Composizione del Collegio Sindacale	23
Figura n. 11 – Schema di flusso	25
Figura n. 12 – Attori della Privacy	30
Figura n. 13 – Gli aspetti principali della politica QASE	33
Figura n. 14 – I 5 mega trend del Piano Industriale	36
Figura n. 15 – I 4 macro-obiettivi del Piano di Sostenibilità di Acea Ato 5	37
Figura n. 16 – Mappatura degli Stakeholder Acea Ato 5	43
Figura n. 17 – La matrice di materialità 2022 di Acea Ato 5	46
Figura n. 18 – Pozzi e sorgenti gestiti da Acea Ato 5	52
Figura n. 19 – Rete idropotabile di Acea Ato 5 (km)	53
Figura n. 20 – Acquedotti gestiti da Acea Ato 5	54
Figura n. 23 – Modello di contabilizzazione delle perdite idriche	55
Figura n. 21 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio (Mm ³)	55
Figura n. 22 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio, distinto per tipologia di fonte (Mm ³)	55
Figura n. 23 – Modello di contabilizzazione delle perdite idriche	55
Figura n. 24 – Variazione delle perdite idriche nel triennio (Mm ³ e %)	56
Figura n. 25 – Quantitativi di risorsa idrica (da acquedotto) utilizzata internamente nel 2022 (m ³)	56
Figura n. 26 – Dettaglio dell'acqua utilizzata sugli impianti di depurazione per usi industriali (m ³)	56
Figura n. 27 – Principali attività svolte nel 2022 per la riduzione delle perdite fisiche	58
Figura n. 28 – Comuni distrettualizzati al 31.12.2022	59
Figura n. 29 – Principali attività svolte nell'anno per la riduzione delle perdite amministrative (o apparenti)	60
Figura n. 30 – Principali risultati raggiunti in ambito idrico	61
Figura n. 31 – Il sistema di fognatura e depurazione nel triennio 2020-2022 (km)	62
Figura n. 32 – Depuratori gestiti da Acea Ato 5 al 31.12.2022	63
Figura n. 33 – Potenzialità impianti di depurazione	63
Figura n. 34 – Acqua reflua trattata negli impianti di depurazione nel triennio 2020-2022 (Mm ³)	64
Figura n. 35 – Fiumi impattati dagli scarichi di Acea Ato 5	65
Figura n. 36 – Volumi di acqua utilizzata sui depuratori nel 2022 (m ³)	65
Figura n. 37 – Principali inquinanti in ingresso e in uscita dalle acque reflue nel triennio 2020-2022 (t)	68
Figura n. 38 – Dettaglio numero siti ricadenti in aree protette	71
Figura n. 39 – Aree ad elevata biodiversità con indicazione della tipologia di sito	73
Figura n. 40 – Obiettivi della Tassonomia Europea	74
Figura n. 41 – Consumo prodotti chimici nel triennio 2020-2022 per comparto (t)	75
Figura n. 42 – Totalità dei rifiuti prodotti nel triennio 2020-2022 (t)	76
Figura n. 43 – Rifiuti di processo per segmento di origine nel triennio 2020-2022 (t)	76
Figura n. 44 – Rifiuti distinti in base alla pericolosità prodotti nel triennio (t)	77
Figura n. 45 – Rifiuti prodotti per destinazione finale (t)	77
Figura n. 46 – Distribuzione percentuale dei consumi nel 2022 per tipologia di vettore (%)	79
Figura n. 47 – Consumi di energia elettrica per comparto (GJ)	79
Figura n. 48 – Flotta aziendale per classe ambientale nel triennio 2020-2022 (n.)	80
Figura n. 49 – Emissioni dirette di tipo Scope 1 (tCO ₂) nel triennio 2020-2022	84
Figura n. 50 – Emissioni indirette di Scope 2 (tCO ₂) nel triennio 2020-2022	84
Figura n. 51 – I principi della Carta dei Servizi	86
Figura n. 52 – I canali di contatto di Acea Ato 5	87
Figura n. 53 – Traffico telefonico numero verde commerciale (n.)	88
Figura n. 54 – Traffico telefonico numero verde guasti (n.)	89
Figura n. 55 – I risultati ottenuti nel 2022 nell'ambito dei canali digitali	91
Figura n. 56 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia (scala 1-10) (fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, p. 103)	92

Figura n. 57 – Macro-indicatori della qualità contrattuale	96
Figura n. 58 – Reclami pervenuti nel triennio (n.)	98
Figura n. 59 – Richieste pervenute tramite ADR divise per argomento (n.)	99
Figura n. 60 – Richieste concluse nel triennio 2020-2022 (n.)	99
Figura n. 61 – Tempi di risoluzione richieste concluse con accordo (in alto) e con mancato accordo (in basso)	100
Figura n. 62 – Investimenti realizzati nel triennio e quelli programmati per il prossimo triennio (milioni di euro)	103
Figura n. 63 – Investimenti realizzati nel 2022 suddivisi per comparto (%)	103
Figura n. 64 – Obiettivi associati ai macro - indicatori ARERA	104
Figura n. 65 – Investimenti realizzati nel 2022 ripartiti per indicatore di Qualità Tecnica del servizio	104
Figura n. 66 – Tipologia di contratti nel triennio (%)	109
Figura n. 67 – Alcune iniziative del Piano Welfare del Gruppo Acea	113
Figura n. 68 – Fasi per la definizione dei pericoli, valutazione dei rischi e gestione degli incidenti	117
Figura n. 69 – Corsi di formazione svolti nel 2022 in ambito Salute e Sicurezza	119
Figura n. 70 – Importo speso per la carta nel triennio (euro)	124
Figura n. 71 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2022 (%)	124
Figura n. 72 – Distribuzione locale degli acquisti (milioni di euro)	125



ACEA ATO 5 SpA

Sede legale
Viale Roma, snc - 03100 Frosinone

Capitale sociale
Euro 10.330.000,08

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

Gestione Operativa - Unità Servizi
per l'Ambiente, Acea Ato 5 SpA

Team di redazione

Martina Di Maola, Claudio Sanchini
Coordinamento: Claudio Sanchini

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

zero3zero9
Per Acea SpA
Barbara Salmoni, Valentina Raccuia, Roberta Rindone
Responsabile Comunicazione: Tiziana Flaviani

Fotografie

Archivio Acea, Stefano Santia, Massimo Di Soccio



ACEA ATO 5



Il Gruppo Acea pone la sostenibilità al centro di tutte le sue attività e della sua strategia di sviluppo.
Un piccolo gesto che si inserisce tra le tante scelte del Gruppo a tutela dell'ambiente.

VIALE ROMA snc
03100 FROSINONE

GRUPPO.ACEA.IT