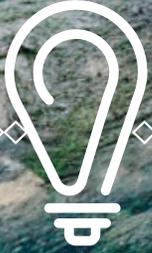




BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 5



2023



**BILANCIO**



**DI SOSTENIBILITÀ**



**ACEA ATO 5**



**2023**

# INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	5
ACEA ATO 5 IN NUMERI	6
NOTA METODOLOGICA	8

APPENDICE	134
CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E STANDARD GRI	134
INDICE DEI CONTENUTI GRI	135
INDICE DELLE TABELLE	146
INDICE DELLE FIGURE	147

## 1

### IDENTITÀ E VALORI

ACEA ATO 5 AL SERVIZIO DEL TERRITORIO	12
IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	16
<b>GOVERNANCE AZIENDALE</b>	18
La struttura aziendale	18
Il consiglio di amministrazione	21
Il collegio sindacale	21
Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi	22
Il modello di organizzazione, gestione e controllo	26
L'organismo di vigilanza	28
Il codice etico	28
Il modello di governance privacy	30
La compliance antitrust	31
<b>I DATI ECONOMICI DI ACEA ATO 5</b>	32
<b>I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE</b>	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	45

## 3

### LA GESTIONE SOSTENIBILE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

<b>IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO</b>	53	Il call center guasti	92
Il volume d'acqua immesso in rete	55	Gli sportelli	93
Il volume d'acqua consegnato ma non fatturato	57	Evoluzione digitale: i nuovi canali di contatto	94
Gli autoconsumi	57	La qualità percepita: soddisfazione degli utenti	95
Prelievo da aree a stress idrico	58	La qualità tecnica	97
Attività di efficientamento	58	La qualità contrattuale	99
		I reclami	102
<b>LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA</b>	62	Il contenzioso con i clienti	102
Le acque depurate	64	L'attenzione alle fasce deboli	104
Destinazione delle acque depurate	65	La tariffa	105
Riutilizzo delle acque depurate	66	La fatturazione	105
<b>LA QUALITÀ DELLE ACQUE</b>	67	<b>I RAPPORTI CON IL TERRITORIO</b>	106
La qualità delle acque destinate al consumo umano	67	Gli investimenti sul territorio	107
La qualità delle acque depurate	69	Acquedotto	108
		Fognatura e depurazione	110
<b>L'ATTENZIONE ALLA TUTELA DELL'AMBIENTE</b>	72	Innovazione e digitalizzazione al servizio del territorio	111
La tutela degli ecosistemi e della biodiversità	73	<b>IL PERSONALE DI ACEA ATO 5</b>	112
Acea Ato 5 e i cambiamenti climatici	77	Le risorse umane	113
La Tassonomia Europea	78	Il turnover	115
I prodotti chimici	80	Il welfare aziendale	116
I rifiuti	81	Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale	121
<b>L'ENERGIA</b>	83	Il congedo parentale	122
I consumi energetici	83	La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	122
Indici di intensità energetica	85	La sorveglianza sanitaria	126
Il parco mezzi aziendale	85	Formazione e sviluppo delle personale	126
Le iniziative di efficientamento	87	Rapporti e collaborazioni con scuola e università	128
Le emissioni di CO <sub>2</sub>	88		
Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra	89	<b>LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b>	129
<b>I CLIENTI DI ACEA ATO 5</b>	90	Salute e sicurezza lungo la catena di fornitura	133
I canali di contatto	91		
Il call center commerciale	92		

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

È con grande soddisfazione che Vi presentiamo la quarta edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità volontario, che riassume obiettivi, attività, impatti e risultati di Acea Ato 5 nei confronti dei suoi Stakeholder. Anche il 2023, come gli ultimi anni, d'altronde, è stato un anno complesso sotto diversi aspetti. Il settore idrico è tra quelli che più risentono in modo diretto delle conseguenze dei cambiamenti climatici e questo rende il nostro compito ancora più complesso. Il susseguirsi di eventi estremi conferma che stiamo affrontando un'emergenza globale, come di fatto rappresenta la crisi climatica, insieme al perdurare della crisi energetica internazionale e delle forti tensioni internazionali. La riduzione complessiva delle precipitazioni sta avendo impatti sia sulle sorgenti locali, sia su quelle maggiori. Tale situazione richiama tutta la collettività ad un uso sempre più attento e consapevole della risorsa idrica e, maggiormente, a noi compete salvaguardarla. Il nostro impegno primario, in quanto Gestore del Servizio Idrico Integrato, è quello di tendere a una riduzione notevole delle perdite fisiche. È ormai consolidata l'attività costante e incessante finalizzata alla distrettualizzazione della rete di distribuzione, che garantisce vantaggi sia in termini di resilienza delle infrastrutture, sia in termini di riduzione delle perdite idriche e quindi dei volumi dispersi. In termini percentuali, i volumi dispersi nel 2023 sono inferiori del 4% rispetto al 2022 (-27,5% rispetto al valore registrato nel 2019). Il dato più significativo è tuttavia rappresentato dai volumi prelevati dall'ambiente e immessi nel sistema idrico, che nel 2023 sono stati pari a circa 105,5 milioni di metri cubi; considerato che nel 2019 si registrarono circa 122 milioni di metri cubi immessi, nel periodo considerato si registra un risparmio di circa 17 milioni di metri cubi. L'azione di sensibilizzazione verso un uso corretto e sostenibile della risorsa idrica viene svolta anche attraverso i progetti che annualmente svolgiamo in collaborazione con le scuole del territorio.

Complessivamente, nel 2023, abbiamo realizzato investimenti sul territorio per 32,9 milioni di euro, raggiungendo importanti obiettivi sia nell'ambito idrico (26,6 milioni di euro), sia in quello fognario/depurativo (6,3 milioni di euro).

Anche nel 2023 abbiamo posto particolare attenzione all'efficiamento energetico, realizzando interventi di miglioramento che hanno permesso di ridurre i nostri consumi energetici, in linea con quanto stabilito nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea. In particolare, abbiamo chiuso il 2023 con un risparmio di 4.450 MWh – un consumo annuo di 71.081 MWh – migliorando il dato di budget di quasi il 6%.

Altro pillar per noi importante è l'innovazione digitale. Abbiamo investito in questa direzione non solo per i dipendenti, ma anche per i nostri clienti, che rappresentano per noi uno dei nostri valori più importanti. Uno dei progetti in cui crediamo fortemente è la bolletta web, che ha portato nel 2023 un incremento del 9% di utenti con servizio attivo, permettendo in tal modo di risparmiare circa 7 tonnellate annue di carta.

Ogni attività che giornalmente svolgiamo è frutto dell'impegno di ogni singolo dipendente, senza i quali nulla di quanto riportato nel presente documento sarebbe stato possibile.

Abbiamo sottoscritto la *Carta della Persona* siglata da Acea SpA, volta a sviluppare e accrescere le professionalità aziendali e il benessere individuale e collettivo, investendo sulle capacità e sulle competenze delle persone, favorendo la qualità e la stabilità del lavoro, anche al fine di creare valore per il territorio e il contesto socioeconomico e migliorare la qualità dei servizi erogati.

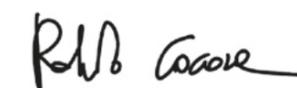
Siamo sicuri che il nostro impegno continuo avrà un impatto significativo sul territorio servito, pur essendo perfettamente consapevoli che, nel prossimo futuro, si può ancora fare molto di più. Crediamo che fare innovazione significhi lavorare sulla fiducia, sulla motivazione di dipendenti, collaboratori e fornitori, ma anche orientare i comportamenti di clienti e consumatori.

Ci auguriamo che il nostro impegno possa essere compreso ed apprezzato da tutti Voi.

Buona lettura.

Il Presidente di Acea Ato 5 SpA

**Roberto Cocozza**



## ACEA ATO 5 IN NUMERI

**202.195** UTENZE

**86** COMUNI SERVITI

### FONTI



**80** Fonti,  
di cui **75** attive

**33** Sorgenti

**42** campi pozzi

### RETE IDRICA



**6.212** km

**1.235** km  
rete di acquedotto

**4.977** km  
rete di distribuzione

### RETE FOGNARIA



**1.887** km

**124** Impianti  
di depurazione

**99** Scolmatori  
di rete

**236** Impianti  
di sollevamento fognario

### DIPENDENTI



**281**

**222**  
uomini

**59**  
donne

### RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI



**kWh risparmiati** per efficientamento  
sui consumi del 2019 pari al **3,5%**  
(1.016.615 kWh nel 2023)

### RIDUZIONE PERDITE IDRICHE



Riduzione del **27,5%** dei volumi persi di risorsa idrica  
rispetto al valore dell'anno 2019

### ADESIONI BOLLETTA WEB



**58.670**  
utenti con il servizio attivo

### INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



**32,9** milioni di euro investiti  
per gli investimenti sul territorio

### AUTO ELETTRICHE



**3** auto elettriche a servizio  
del personale amministrativo

### CARTA RISPARMIATA



**7,1** tonnellate

## NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità di 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”), che gestisce il Servizio Idrico Integrato nell’ATOS Lazio Meridionale – Frosinone (di seguito indicato anche come “ATO5”).

Il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 5 viene pubblicato con cadenza annuale e redatto in forma volontaria 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 2023 – 31 dicembre 2023) fanno riferimento alla Società nella sua interezza e, ove possibile, i dati dell’anno di rendicontazione sono stati comparati con quelli relativi al biennio precedente (2021 e 2022) per confrontare le performance nel tempo. Inoltre, per completezza di informazione, sono chiaramente indicati all’interno del documento i dati 2021 e 2022 aggiornati a fronte di un consolidamento dei dati.

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 2023, 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 (sull’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 (Appendice 1).

Al fine di fornire uno strumento di dialogo chiaro e trasparente delle performance includendo gli impatti, sia positivi che negativi, 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 confluisce all’interno del Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, sottoposto ad Assurance esterna. Il documento viene inoltre annualmente approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Si segnala, inoltre, che nel 2023 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

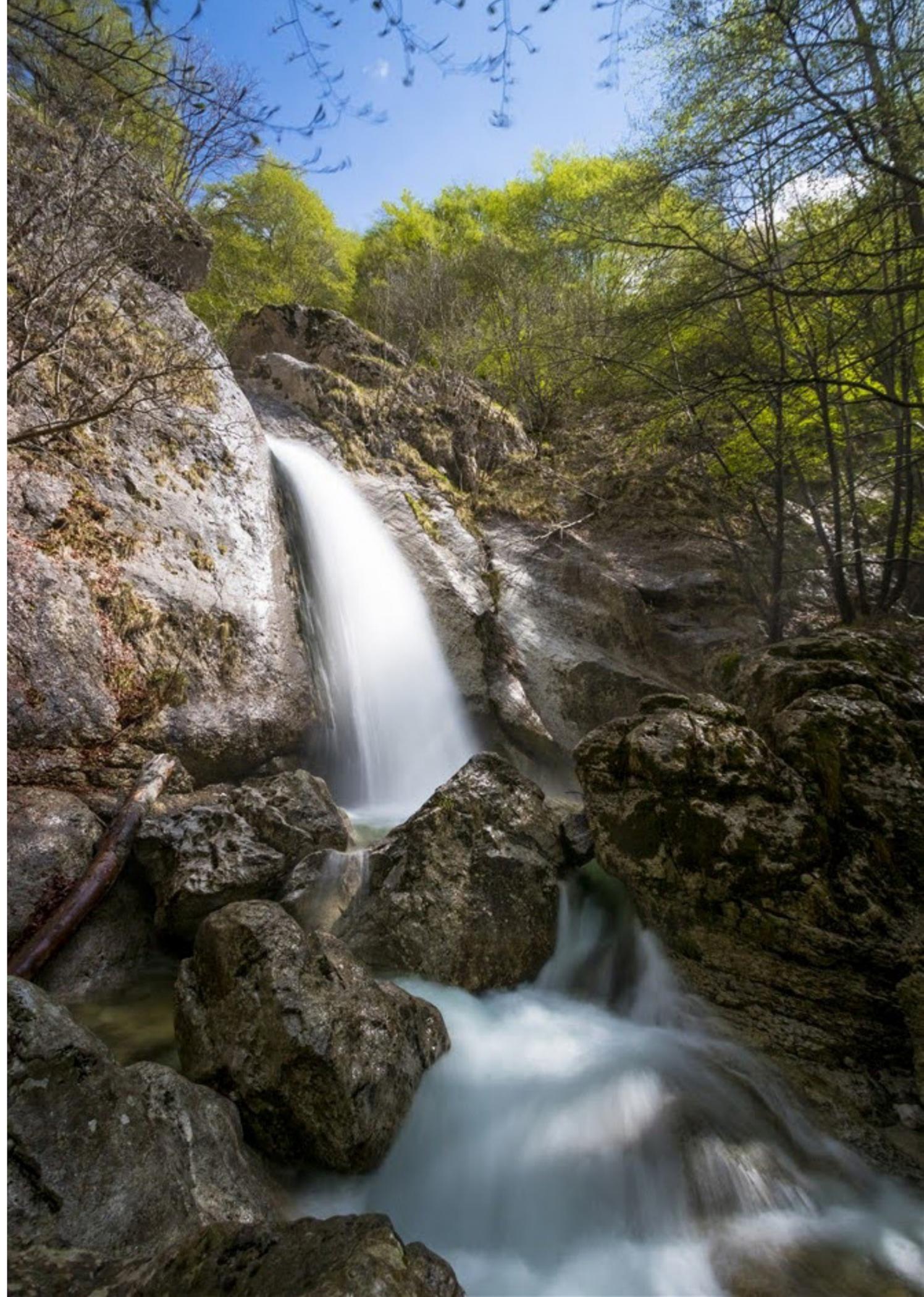
Il precedente documento di riferimento è il Bilancio di Sostenibilità 2022 pubblicato a ottobre 2023.

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

Il presente Bilancio di Sostenibilità, approvato il 16 ottobre 2024 dal Consiglio di Amministrazione della Società, verrà pubblicato con frequenza annuale e diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale [www.gruppo.acea.it](http://www.gruppo.acea.it) e sull’ Intranet aziendale. Per qualsiasi informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile rivolgersi ai seguenti contatti: [ato5\\_bilanciostostenibilita@aceaspa.it](mailto:ato5_bilanciostostenibilita@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 **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. 1 – Limiti territoriali dell'ATO5



L'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 (ATO5) 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.

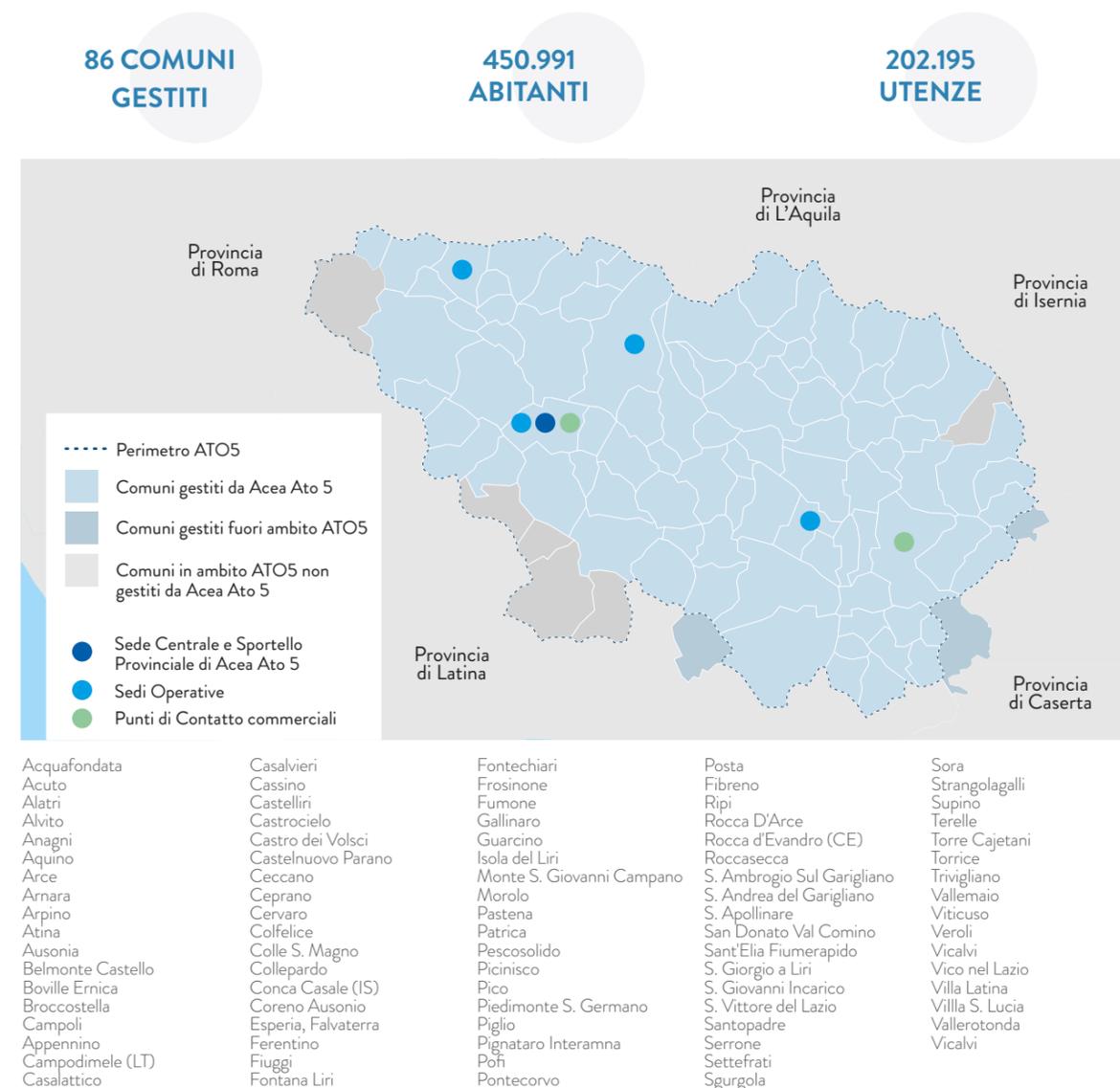
All'Autorità d'Ambito dell'ATO5, costituita dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i Comuni dell'ATO, sono affidate le decisioni più importanti di indirizzo, pianificazione, programmazione, controllo e tariffarie. L'organo tecnico ed operativo dell'Autorità d'Ambito è la **Segreteria Tecnico-Operativa (STO)** che svolge i seguenti compiti principali:

- assiste i Comuni dell'ATO
- collabora con il Gestore nella definizione del Piano degli interventi (PdI) e del Piano delle opere strategiche (POS)
- predisponde la proposta tariffaria e ne monitora l'applicazione
- controlla il rispetto dei patti contrattuali da parte del Gestore

La gestione del Servizio Idrico Integrato sul territorio dell'ATO5 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, prevedendo, talvolta, tracciati idraulici anche in proprietà private.

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. Non fa parte del perimetro in gestione il sistema di raccolta delle acque meteoriche.

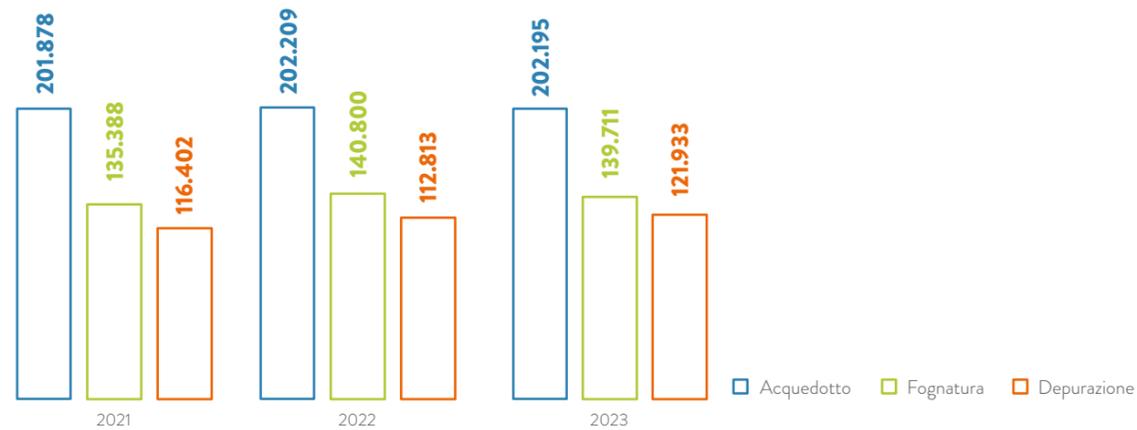
Figura n. 2 – I Comuni serviti da Acea Ato 5



La Società, oltre a garantire la gestione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture del servizio idrico integrato, predispose 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. Acea Ato 5 è dotata, ormai già da alcuni anni, di 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 soddisfa le esigenze di **450.991 abitanti** ed un **numero di utenze pari**, nel 2023, a **202.195**.

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



Acea Ato 5 gestisce **80 fonti<sup>1</sup> di approvvigionamento**, di cui **75 attive**, distinte tra 42 pozzi/campi pozzi e 33 sorgenti. Oltre alle fonti, la Società acquista e cede acqua attraverso punti di interscambio con altri gestori (Consorzio A.S.I., Acqua Latina, Acea Ato 2, Acqua Campania, Comune di S. Biagio Saracinisco, Comune di Vallepietra). Dalle fonti di approvvigionamento l'acqua viene condotta nei Comuni attraverso una rete di **acquedotto** che si sviluppa per **1.235 km** cui segue, partendo da serbatoi e partitori, un'articolata **rete di distribuzione** di **4.977 km** che raggiunge tutte le utenze servite. Dal punto di vista gestionale la Società assicura l'esercizio e la corretta manutenzione delle opere di captazione, degli impianti idrici primari e secondari, delle adduttrici e delle reti di distribuzione e dei misuratori di utenza, garantendo il continuo servizio in conformità alle normative vigenti. Particolare impegno è richiesto per gli interventi di manutenzione straordinaria, che possono prevedere il rifacimento, ammodernamento e/o potenziamento degli impianti e delle reti idriche anche per garantire un adeguato aggiornamento tecnologico. L'acqua utilizzata è raccolta grazie a una **rete fognaria** dell'estensione di **1.887 km**, con **236<sup>2</sup> impianti di sollevamento** e convogliata a **124 depuratori**, la maggior parte di tipo biologico a fanghi attivi dove viene trattata garantendo l'integrità dei corpi recettori.

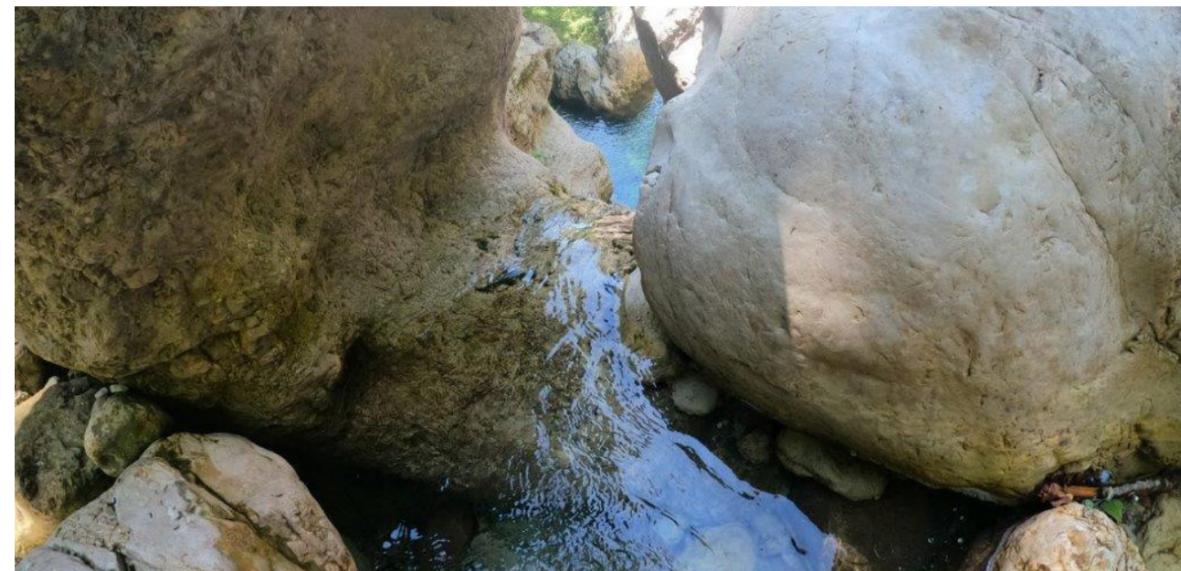
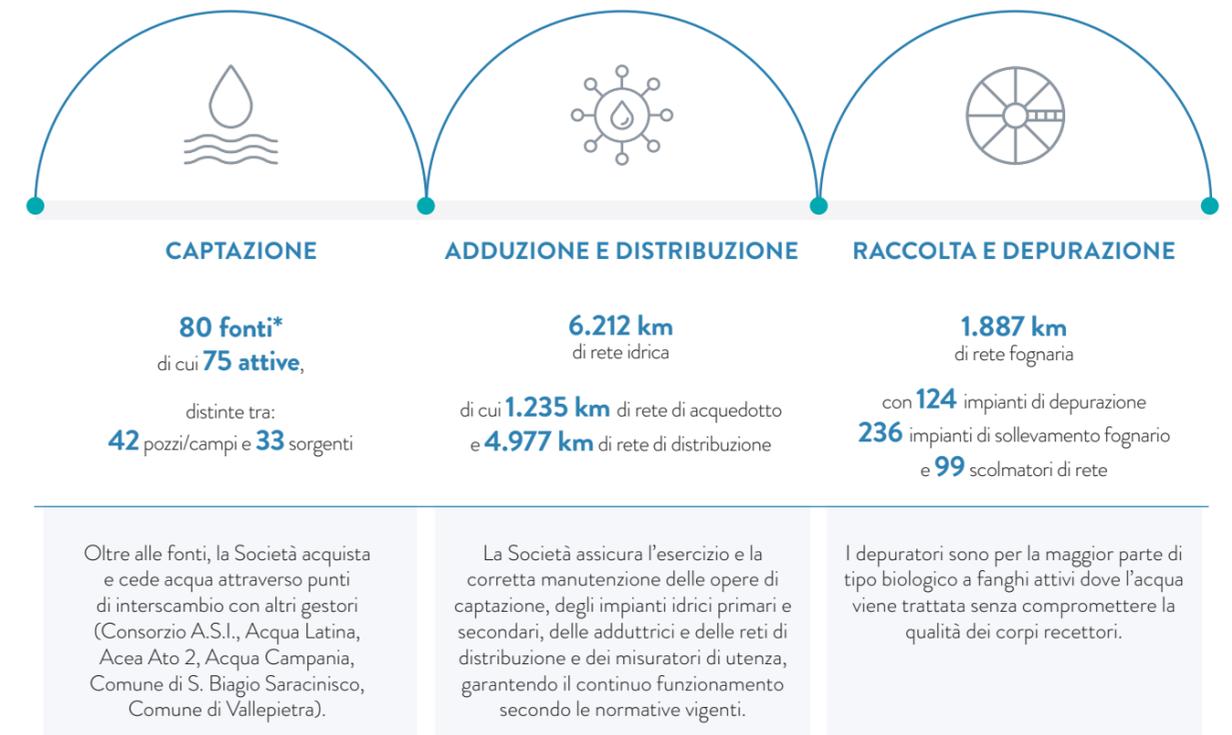


Figura n. 4 – Le fasi della gestione



\* 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 10 milioni di persone. Gestisce il servizio idrico integrato in 5 regioni, svolgendo attività specifiche in tutte le fasi della filiera, impegnandosi nella salvaguardia delle sorgenti e nella gestione sostenibile delle risorse idriche. 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 1,8 milioni di rifiuti l'anno.

Fonte: Sito web Acea SpA

1 Tra le 80 fonti è compreso anche il pozzo "Colle Pelero" di Veroli non utilizzato in regime ordinario.  
2 Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

## IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

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.

### L' AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (ARERA)

L'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore. Istituita con Legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori.

È un organo collegiale composto dal Presidente e da quattro componenti nominati con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei ministri su proposta dei ministri competenti e con il parere favorevole di almeno due terzi dei componenti delle competenti commissioni parlamentari. Presidente e componenti restano in carica per 7 anni e non sono rinnovabili.

Oltre a garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori energetici, l'azione dell'Autorità è diretta, per tutti i settori oggetto di regolazione, ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, a definire adeguati livelli di qualità dei servizi, a predisporre sistemi tariffari certi, trasparenti e basati su criteri predefiniti, a promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori.

I provvedimenti dell'Autorità vengono adottati secondo procedure disciplinate dai propri regolamenti interni e da regolamenti sul funzionamento generale della Pubblica amministrazione, sulla base di criteri di efficienza e trasparenza.

**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

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.

Nel corso del 2023 è stata pubblicata la delibera 639/2023/R/idr, con la quale l'ARERA approva il metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio 2024/2029 (MTI-4), con meccanismi che incentivano l'efficienza dei gestori anche attraverso un maggior rilievo delle attività legate alla **sostenibilità ambientale**, ed in particolare quelle volte a contrastare l'impatto dei cambiamenti climatici in atto, tutelando la risorsa idrica, favorendo la decarbonizzazione dei consumi energetici e rendendo le infrastrutture più resilienti nelle situazioni di stress.

ARERA, inoltre, ha adottato regole per il **contenimento della morosità** (Delibera 311/2019/R/idr e ss. mm. ii.), previsto **agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico** con l'introduzione del bonus idrico (Delibera 897/2017/R/idr e ss. mm. ii.), ridefinito l'articolazione delle tariffe (Delibera

665/2017/R/idr e ss. mm. ii.) 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 2023 sono state pubblicate le delibere 476/2023/R/idr e 477/2023/R/idr aventi ad oggetto rispettivamente: "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020/2021 risultati finali" e "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020/2021 risultati finali".

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

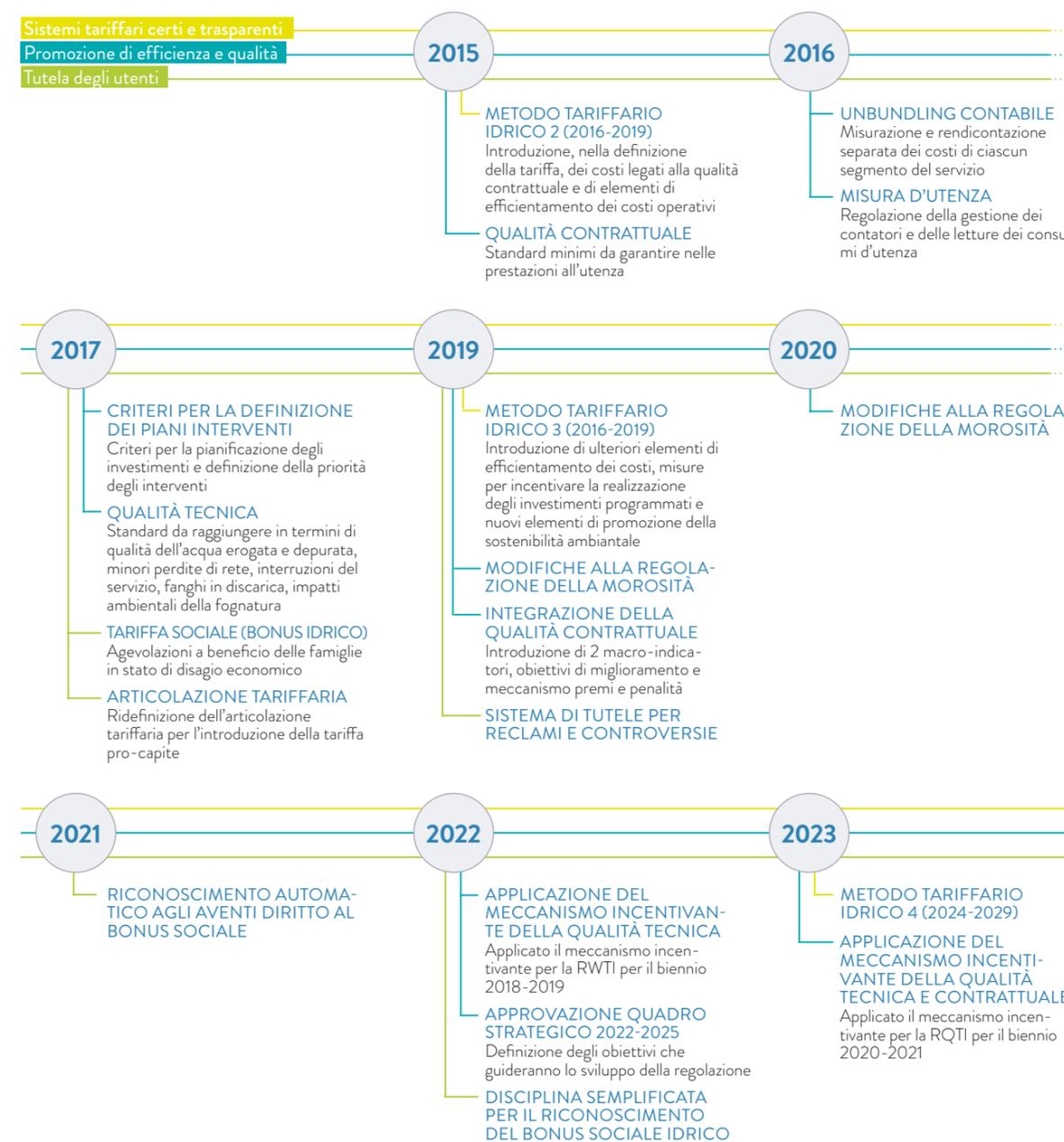


Figura n. 6 – Principali provvedimenti ARERA suddivisi per ambito di applicazione



## GOVERNANCE AZIENDALE

### LA STRUTTURA AZIENDALE

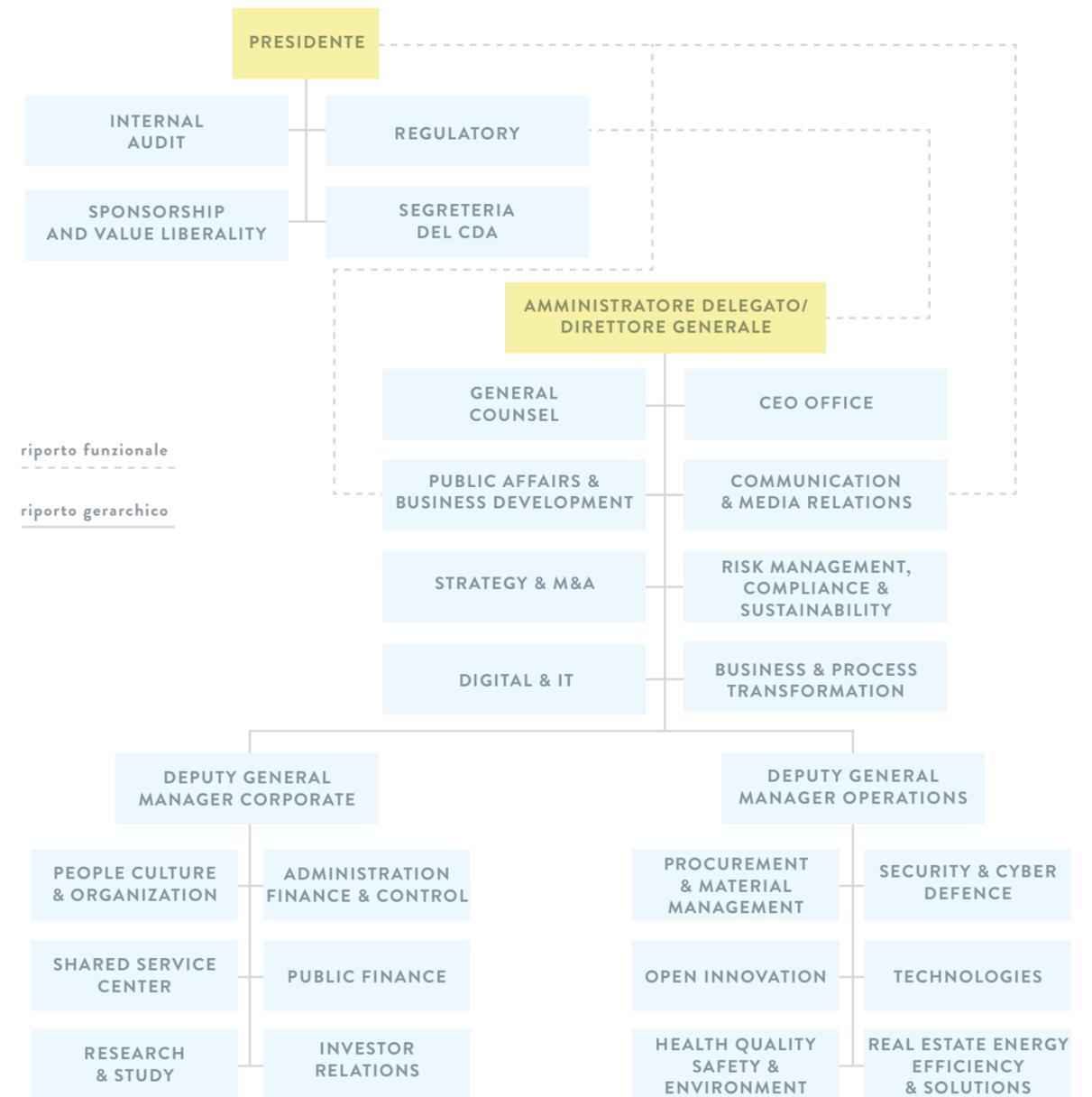
L’assetto organizzativo di Acea SpA pone in capo alla Holding il ruolo di indirizzo e coordinamento delle Società che compongono il Gruppo. Acea SpA offre supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La macrostruttura organizzativa di Acea SpA è articolata in **Funzioni Corporate**, **Direzioni** e **Aree industriali**<sup>3</sup>.

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.

3 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 30.

Figura n. 7 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2023

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



Il Gruppo Acea, tramite Società di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento, è attivo nella **filiera idrica**, nella **filiera dell’energia** (generazione e distribuzione) e nella **filiera ambientale**. Le attività di business sono declinate nel Piano strategico, che definisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle **opportunità offerte dal mercato**, del **contesto di riferimento** normativo e sociale, del **sistema di governance** e di un’attenta **identificazione e ponderazione dei rischi** che possono interferire nel conseguimento degli obiettivi. Il Gruppo Acea persegue una gestione aziendale coerente con i principi di sviluppo sostenibile e pone la massima attenzione alle **interazioni con l’ambiente naturale** e alle **relazioni con gli stakeholder**<sup>4</sup>.

4 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 30.

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.

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 31.12.2023**



## 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 31.12.2023)	Carica	Data e atto di nomina	Consigliere indipendente
Roberto Cocozza	U	30 < C > 50	Presidente	Assemblea del 31 maggio 2021	
Giuseppina Marotta <sup>5</sup>	D	30 < C > 50	Consigliere	CdA del 18 gennaio 2023	
Valerio Catenacci	U	> 50	Consigliere	Assemblea del 31 maggio 2021	X
Claudio Mancini	U	> 50	Consigliere	Assemblea del 31 maggio 2021	
Alberto De Luca	U	> 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 2023 si è riunito **10 volte**.

## IL COLLEGIO SINDACALE

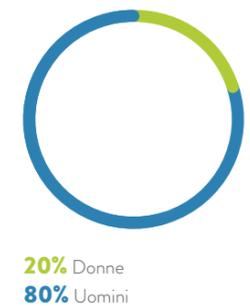
Il **Collegio Sindacale** è composto da un Presidente, da due membri effettivi e due supplenti. Il Collegio ha funzione di controllo e vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione. Vigila altresì sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo 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. In particolare, l'Avv. Alessandro D'Ambrosio rappresenta l'EGA ATOS come previsto dalla Convenzione di Gestione.

**Tabella n. 2 – Membri del Collegio Sindacale al 31.12.2023**

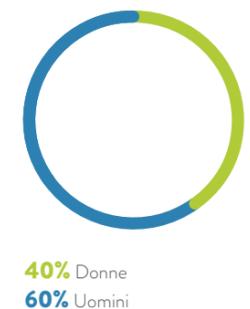
Nome	Genere	Età (al 31.12.2023)	Carica	Data e atto di nomina
Alessandro Bonura	U	> 50	Presidente	Assemblea del 31 maggio 2021
Marina Scandurra	D	> 50	Sindaco effettivo	Assemblea del 31 maggio 2021
Alessandro D'Ambrosio	U	> 50	Sindaco effettivo	Assemblea del 31 maggio 2021
Domenico Antonio Italiano	U	> 50	Sindaco supplente	Assemblea del 31 maggio 2021
Antonia Coppola	D	> 50	Sindaco supplente	Assemblea del 31 maggio 2021

<sup>5</sup> 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.

**Figura n. 9 – Composizione del CdA al 31.12.2023**



**Figura n. 10 – Composizione del Collegio Sindacale**



## IL SISTEMA DI CONTROLLI INTERNI E LA GESTIONE DEI RISCHI

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR)**<sup>6</sup> 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.

Le **“Linee di Indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi”**<sup>7</sup> 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 indirizzi affinché i principali rischi afferenti al Gruppo Acea, inclusi quelli di sostenibilità nel medio-lungo periodo, risultino correttamente identificati, misurati, gestiti e monitorati;
- identificare i principi e le responsabilità di governo, gestione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;
- prevedere attività di controllo ad ogni libello operativo e individuare compiti e responsabilità, per assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel Sistema.

In accordo con la Capogruppo, Acea Ato 5 ha anche sviluppato le metodologie del programma **ERM – Enterprise Risk Management**<sup>8</sup> per la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva. Il Programma ERM ha lo scopo di:

- rappresentare tipologia e significatività (probabilità e impatto economico-finanziario e/o reputazionale) dei principali rischi, con impatti anche su temi di sostenibilità, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo;
- indirizzare le strategie di risposta 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**. Durante il risk assessment, i “risk owner” identificano gli scenari di rischio collegati ai **temi materiali Acea**, evidenziando i possibili impatti e le attività per la loro gestione e mitigazione. Il **Risk Assessment Report di Gruppo** 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.

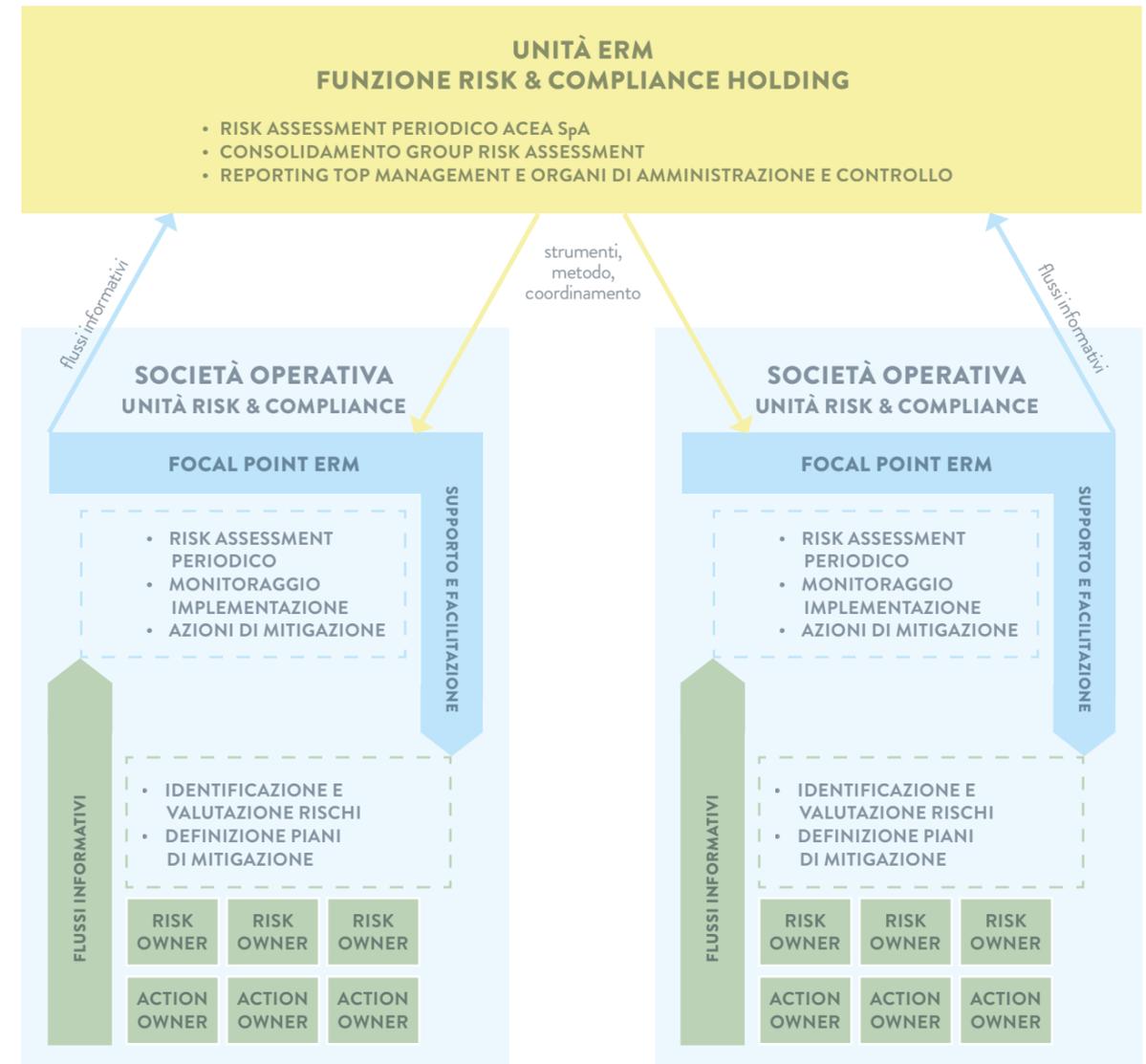
Il processo ERM prevede la costante interazione tra l'Unità ERM della Risk Management, Compliance e Sustainability della Capogruppo ed i focal point delle corrispondenti Unità nelle Società operative (si veda Figura n. 11).



6 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 84.  
 7 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 84.  
 8 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 89.

Figura n. 11 – Schema di flusso

(fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 90)



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 ex D.Lgs. 231/01**, il **Modello di Governance della Privacy**, il programma di **Compliance Antitrust** e il sistema di **Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia** conforme alle relative norme ISO.

Nel 2022 è stato condotto un **nuovo ciclo di analisi di materialità** (per maggiori informazioni si veda il Capitolo “L’Analisi di materialità”), ancora di riferimento per il 2023. 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 Capogruppo<sup>9</sup>, si riporta la tabella dei rischi collegati ai temi materiali.

9 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pagg. 91-92.

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

Tema materiale in alta rilevanza e rischio collegato <sup>10</sup>	Impatto potenziale su Acea	Stakeholder potenzialmente impattati <sup>11</sup>	Modalità di gestione dei rischi e degli impatti correlati
<b>GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA</b> Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici (*); ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione	Economico/ finanziario reputazionale	Ambiente naturale, collettività/ cittadini abitanti serviti idrico, ecosistema innovazione e ricerca/business/partner/comunità scientifica/realità associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori)</li> <li>• Strutture organizzative dedicate</li> <li>• Focalizzazione degli interventi</li> <li>• Studi e analisi specialistiche</li> <li>• Sistemi di sicurezza informatica</li> </ul>
<b>TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ</b> 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"> <li>• Policy, processi e procedure (ISO 14001)</li> <li>• Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione)</li> <li>• Focalizzazione degli investimenti</li> <li>• Strumenti monitoraggio e supporto</li> <li>• Studi e analisi specialistiche</li> <li>• Reporting periodico</li> <li>• Piani di manutenzione</li> <li>• Applicativi di telecontrollo e telegestione</li> </ul>
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA</b> 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"> <li>• Policy, processi e procedure (ISO 14001, ISO 50001)</li> <li>• Struttura organizzativa dedicata</li> <li>• Studi e analisi specialistiche</li> <li>• Focalizzazione degli investimenti</li> <li>• Reporting periodico</li> </ul>
<b>INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE</b> Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; Cyber risk OT (Operational Technology)	Economico/ finanziario reputazionale	Tutti gli Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policy, processi e procedure (interlocuzione con controparti istituzionali)</li> <li>• Monitoraggio e rendicontazione periodica</li> <li>• Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze)</li> <li>• Sistemi di sicurezza informatica</li> </ul>
<b>GESTIONE E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE</b> 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"> <li>• Policy, processi e procedure (ISO 14001)</li> <li>• Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione)</li> <li>• Rendicontazione periodica</li> <li>• Verifiche su clienti/fornitori/partner</li> <li>• Consolidamento tramite acquisizioni societarie</li> <li>• Piani di monitoraggio e controllo</li> </ul>

<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b> Infortuni sul lavoro e rischio epidemiologico	Economico/ finanziario reputazionale	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policy, processi e procedure (ISO 45001)</li> <li>• Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione)</li> <li>• Rendicontazione periodica</li> <li>• Verifiche sui fornitori</li> <li>• Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi</li> <li>• Monitoraggio e rendicontazione periodica</li> </ul>
<b>ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO</b> 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"> <li>• Policy, processi e procedure</li> <li>• Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze)</li> <li>• Processi di interlocuzione con le controparti</li> </ul>
<b>VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO</b> Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di composizione degli organici aziendali	Economico/ finanziario reputazionale	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione)</li> <li>• Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione)</li> <li>• Sistema di valutazione delle performance</li> <li>• Monitoraggio e rendicontazione periodica</li> </ul>
<b>SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b> 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 serviti 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"> <li>• Policy, processi e procedure (applicazione delle best practice di settore)</li> <li>• Monitoraggio e rendicontazione periodica</li> <li>• Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze)</li> <li>• Implementazione di applicativi specifici</li> <li>• Piani di manutenzione</li> </ul>
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b> Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi; difficoltà nel rispettare le aspettative del cliente (*)	Economico/ finanziario reputazionale	Collettività/cittadini, abitanti serviti idrico, popolazione servita Areti, clienti Acea Energia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policy, processi e procedure</li> <li>• Struttura organizzativa dedicata</li> <li>• Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi)</li> <li>• Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento</li> <li>• Investimento in applicativi di customer care</li> </ul>
<b>SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b> 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"> <li>• Policy, processi e procedure</li> <li>• Monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti</li> <li>• Albo fornitori qualificati</li> <li>• Studi e analisi specialistiche di benchmark</li> </ul>

**TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE**  
**TEMI SOCIALI**  
**TEMI AMBIENTALI**

<sup>10</sup> I rischi contrassegnati con un asterisco (\*) corrispondono ai principali rischi emergenti che possono avere un impatto significativo sul Gruppo Acea.

<sup>11</sup> Si fa riferimento all'elenco completo degli Stakeholder del Gruppo Acea che sono stati coinvolti nel processo di aggiornamento dei temi materiali svoltosi nel 2022 e definizione degli impatti correlati; esso comprende: ambiente naturale, collettività/cittadini, nuove generazioni, abitanti serviti 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 (MOG)**, 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 D.Lgs. 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, attualmente in vigore, 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 2023, in considerazione degli aggiornamenti normativi in materia di responsabilità amministrativa degli enti, intervenuti successivamente all'ultimo aggiornamento del MOG attualmente vigente, nonché in considerazione delle intervenute modifiche alla struttura organizzativa aziendale e delle diverse metodologie di valutazione del rischio applicate nel corso degli ultimi anni, la Società ha effettuato un aggiornamento del proprio risk assessment, per uniformare il sistema di valutazione dei rischi.

In particolare, la Società ha provveduto a:

- aggiornare la mappatura dei processi aziendali, rispetto alle modifiche organizzative intercorse (es owner, nuove procedure, ecc.);
- individuare i rischi ex D.Lgs. 231/2001 per ciascuno dei processi aziendali mappati;
- valutare i rischi ex D.Lgs. 231/2001, uniformando il sistema di valutazione dei rischi.

L'attività di risk assessment è stata condotta tenendo conto degli ultimi aggiornamenti normativi in materia, intervenuti sino ad ottobre 2023, quali:

- D.Lgs. 184/2021 "Attuazione della direttiva (UE) 2019/713 relativa alla lotta contro le frodi e le falsificazioni di mezzi di pagamento diversi dai contanti e che sostituisce la decisione quadro 2001/413/GAI del Consiglio", che introduce nel D.Lgs. 231/01 art. 25-octies.1 "**Delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti**";
- D.Lgs. 195/2021 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1673 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla lotta al riciclaggio mediante diritto penale", che **amplia il campo di applicazione delle fattispecie di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita e auto-riciclaggio** (reati presupposto ai sensi dell'art. 25-octies, D.Lgs. 231/2001) anche alle ipotesi in cui il denaro o le altre cose provengano dalla commissione di **delitti colposi o contravvenzioni**;
- Legge n. 22/2022 "Disposizioni in materia di reati contro il patrimonio culturale", che introduce nel D.Lgs. 231/01 gli art. 25-septiesdecies "**Delitti contro il patrimonio culturale**" e art. 25-duodevices "**Riciclaggio di beni culturali e devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici**".
- **D.L. 10 agosto 2023 n. 105 coordinato con la Legge di conversione n. 137 del 9 ottobre 2023 (c.d. "Decreto Giustizia")**, che:
  - All'interno dell'**Art. 24** "Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato, di un ente pubblico o dell'Unione europea o per il conseguimento di erogazioni pubbliche, frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico e frode nelle pubbliche forniture" sono stati inseriti i **reati di Turbata libertà degli incanti (Art.353 c.p.) e Turbata libertà del procedimento di scelta del contraente (Art. 353-bis c.p.)**
  - L'**Art. 25-octies.1** "Delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti" è stato stravolto sia nella rubrica che è diventata "Delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti e trasferimento fraudolento di valori" sia nel testo con l'inserimento del "**reato di Trasferimento fraudolento di valori (Art. 512-bis c.p.)**"
  - L'**Art. 25- undecies** "Reati ambientali" ha visto modificato il **reato abbandono di rifiuti (Art. 255 D.Lgs. n. 152/2006)**, oltre che i **reati di inquinamento ambientale (Art. 452-bis c.p.) e disastro ambientale (Art. 452- quater)**
- **Legge n. 93 del 14 luglio 2023**

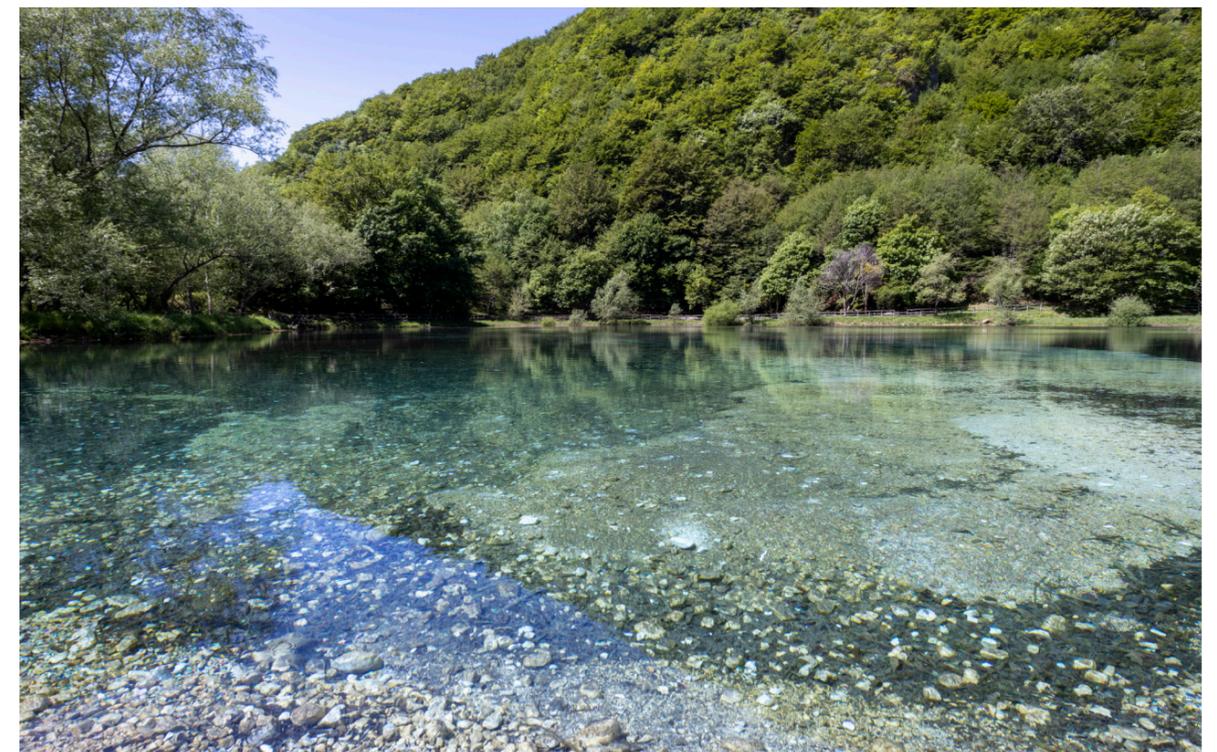
Disposizioni per la prevenzione e la repressione della diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore mediante le reti di comunicazione elettronica

- Modifica **171-ter** Abusiva duplicazione di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, etc. e **Art. 174-ter** Legge sulla protezione del diritto d'autore della **Legge 633/41 del 22.04.1941** che hanno interessato il reato di Delitti in materia di violazione del diritto d'autore Art. **25-novies D.Lgs. 231/01**.

### LA POLITICA ANTICORRUZIONE DEL GRUPPO ACEA<sup>12</sup>

Il Gruppo sta portando avanti l'implementazione di un programma di Compliance Anticorruzione, avviato mediante un framework di Gruppo. nell'ambito del primo pilastro del framework (Valori e Sistema Normativo) si innesta la Linea Guida Anticorruzione del Gruppo Acea, adottata dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, che uniforma ed integra i presidi di compliance anticorruzione già diffusi all'interno del Sistema Normativo interno (Codice Etico, Modello 231, sistema normativo, ecc.) in un quadro organico di regole e principi volti a contrastare i rischi di pratiche illecite. La Linea Guida Anticorruzione disciplina ruoli, responsabilità e attività di controllo relative all'anticorruzione, ad esempio i principi di comportamento da rispettare nelle aree sensibili potenzialmente più esposte al rischio corruzione, i controlli applicabili ed i flussi informativi e di reporting relativi all'attuazione e al monitoraggio di framework. La Linea Guida si applica alle Società del Gruppo e ai fornitori, partner, soci in affari e più in general tutti coloro che agiscono in nome e per conto di Acea o delle Società del Gruppo o con i quali le stesse entrano in contatto nel corso della propria attività. In ogni Società viene nominato un "Responsabile Anticorruzione" (RAC), il quale garantisce il presidio di compliance per la prevenzione della corruzione, informando anche gli organi di controllo societari. In Acea Ato 5 il RAC è stato nominato nella seduta del CdA di ottobre 2023, nella persona del Responsabile dell'Unità Risk&Compliance e Sicurezza.

La Capogruppo, inoltre, ha implementato un Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione, conseguendo nel 2023 la certificazione UNI ISO 37001:2016 e adottando una specifica Politica Anticorruzione, approvata dal Consiglio di Amministrazione a marzo.



<sup>12</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 88.

## 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. Il **Codice Etico**, revisionato e aggiornato nel 2022, è strutturato per consentire una ampia diffusione dei principi e dei valori di Acea verso tutte le Società e le persone del Gruppo. Il Codice integra riferimenti a principi e standard connessi ad iniziative strategiche per il Gruppo, soprattutto per quanto riguarda la **sostenibilità** e la valorizzazione di tematiche come la tutela dei **diritti umani** in ogni contesto operativo, inclusa la catena di fornitura; il **coinvolgimento delle persone** ed il **benessere organizzativo**; **l'inclusione**; la salvaguardia degli **ecosistemi** e della **biodiversità**; l'impegno per la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici, il dialogo con gli **stakeholder**; la promozione della sostenibilità verso i **fornitori**<sup>13</sup>. Il **Codice Etico** – recepito da Acea Ato 5 nella seduta del CdA del 10 maggio 2023 - 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. Nel novembre 2023 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha adottato la nuova **"Politica di gestione delle segnalazioni del Gruppo Acea – whistleblowing"**, in aderenza al D. Lgs n. 24 del 10 marzo 2023, nonché alle indicazioni delle "Linee Guida in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali". La predetta Politica è stata recepita da Acea Ato 5 nella seduta del CdA del 25 gennaio 2024.

In Acea è consolidato un sistema di ricevimento e gestione delle segnalazioni (c. d. **"whistleblowing"**), **attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni**, relativo a eventuali commissioni di illeciti amministrativi, contabili, civili o penali, all'inosservanza di 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, che assicura il massimo grado di confidenzialità e riservatezza nel trattamento delle comunicazioni ricevute a tutela del segnalante e del segnalato<sup>14</sup>. 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**<sup>15</sup>, **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 2023 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<sup>16</sup>. 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.

## LA POLICY SUI DIRITTI UMANI<sup>17</sup>

La tutela dei diritti umani assume importanza centrale nella conduzione di un business responsabile, in particolar modo per le imprese che impattano con le proprie attività su un'ampia platea di stakeholder. Le richieste che le istituzioni e la società civile manifestano verso le organizzazioni per una piena assunzione di responsabilità verso la tutela dei diritti umani sono crescenti, alimentate anche da evidenze che le cronache quotidiane rendono note e che non riguardano solo Paesi in via di sviluppo o a limitata struttura democratica. La gestione del tema è considerata con attenzione anche dai mercati e dagli analisti, in quanto elemento di gestione del rischio da parte delle organizzazioni. Forte di questa consapevolezza, che trova il suo fondamento sui valori e sistemi già consolidati nel Gruppo, dal Codice Etico alla Politica Equality, Diversity e Inclusion, dai principi e strumenti di stakeholder engagement ai sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, nel mese di dicembre 2023 il CdA di Acea ha approvato la Policy sui Diritti Umani.

La Policy, che si richiama al quadro normativo internazionale e nazionale, declina 20 principi afferenti i diritti umani in due contesti fondamentali, quello interno del lavoro e quello esterno della collettività e ambiente, ed ha come destinatari le persone che compongono gli organi di amministrazione e controllo di Acea SpA e delle altre società del Gruppo, anche presenti all'Estero, nonché dirigenti, dipendenti, collaboratori e collaboratrici, fornitori legati al Gruppo da rapporti contrattuali a qualsiasi titolo nell'ambito delle attività svolte e nei limiti delle relative responsabilità. Per la sua implementazione la Policy prevede un articolato processo di governance tramite cui Acea si impegna con azioni di formazione e diffusione, di monitoraggio dei rischi ed impatti, di segnalazione tramite la piattaforma **"Comunica whistleblowing"**. La già menzionata Policy è stata recepita da Acea Ato 5 nella seduta del CdA del 18 marzo 2024.

<sup>13</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 88.

<sup>14</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 88.

<sup>15</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 88.

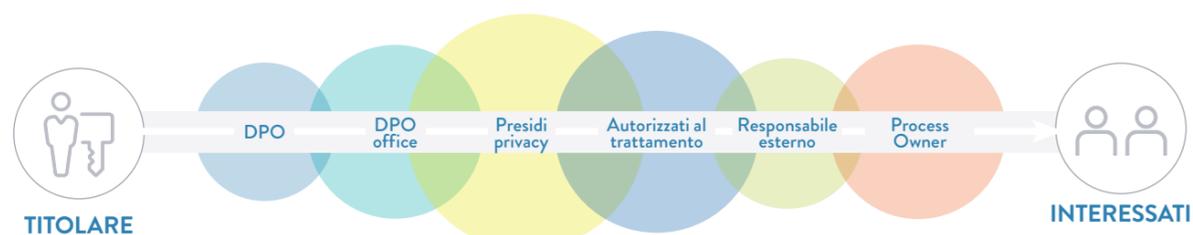
<sup>16</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 89.

<sup>17</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 89.

## 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**, nonché la verifica delle vigenti procedure di Gruppo in materia *Data Protection*, al fine di predisporre, ove necessario, procedure/istruzioni operative specifiche per Acea Ato 5. Il 02 febbraio 2023 il Gruppo ACEA è stato oggetto di un attacco informatico ai propri sistemi informativi a cura di ignoti. Preso atto della natura dolosa dell'incidente occorso, che non ha impattato i servizi essenziali erogati, il Gruppo ha provveduto tempestivamente alla messa in sicurezza dei sistemi informativi impattati dall'attacco, informando, tra l'altro, le Autorità competenti. Anche Acea Ato 5 ha presentato una notifica preliminare al GPDP entro il termine di legge delle 72 ore dalla rilevazione dell'incidente, quindi, successivamente, due notifiche integrative più una terza il 22 aprile 2023 a chiusura del processo di notifica, con le quali è stata data evidenza delle risultanze delle analisi di volta in volta effettuate.

## CYBER RISK, PATRIMONIO INFORMATIVO E SISTEMI ICT<sup>18</sup>

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. Secondo i dati di scenario più recenti, negli ultimi 5 anni, l'Italia ha registrato un costante aumento degli attacchi informatici, con una crescita dell'86% nel primo semestre del 2023 rispetto al 2018. La frequenza e la gravità degli attacchi sono aumentate, influenzate anche dal conflitto tra Russia e Ucraina e nell'anno in esame l'Italia ha subito un significativo incremento degli episodi di crimini cyber (+40%) rispetto al 2022, superando la media globale. L'Unione Europea ha continuato a intervenire sull'evoluzione della normativa di settore ed a livello nazionale è operativa l'Autorità regolatoria nazionale per Cybersicurezza (ACN).

La cybersecurity e lo sviluppo delle competenze in tutti gli ambiti dell'Information Security sono fondamentali; pertanto, viene svolto un processo di miglioramento continuo alimentato dall'analisi del contesto esterno e dal ciclo di lessons learned relativo agli incidenti occorsi.

Nel corso del 2023, l'**Unità Cyber Security della Capogruppo** ha continuato a consolidare il suo ruolo di riferimento per **la sicurezza delle Società operative del Gruppo**. Sono state definite nuove strategie, obiettivi, tecnologie e processi negli ambiti IT, OT e IoT, seguendo un approccio olistico e unitario alla sicurezza. Le capacità di Real Time Security Monitoring ed Incident Management sono state duplicate, rispondendo alle sfide del contesto geopolitico attuale che continua a influenzare il panorama cibernetico. Il Programma di Vulnerability Management è stato ulteriormente rafforzato, focalizzandosi sulla ricerca e mitigazione delle vulnerabilità, insieme al processo di Security by Design cruciale per definire i requisiti di sicurezza informatica nei progetti tecnologici orientati al business.

Grazie allo sviluppo della **Cyber Threat Intelligence**, il volume di informazioni gestite è aumentato in modo significativo, consentendo un monitoraggio integrato del "clima cyber". Altri interventi mirano a migliorare la *cyber resilience* del Gruppo, ad esempio l'ambito **Cyber Legal**, con un servizio di monitoraggio normativo per individuare le iniziative legislative in materia di cyber security con impatto diretto sul contesto Acea.

Nel 2023 sono proseguite la campagna di **awareness & training**, volta ad accrescere la sensibilità e competenze individuali sulla cybersecurity, e la partecipazione di Acea al Programma europeo ECHO (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for Innovation and Operations), che contribuisce alla sicurezza delle infrastrutture digitali a livello europeo.

## 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 specificità<sup>19</sup>. 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, Acea Ato 5 ha adottato un proprio **Programma di Compliance Antitrust**, adottando il "**Modello di Compliance Antitrust di Acea Ato 5 SpA**", che definisce l'insieme delle attività che la Società pone in essere. A seguito del nuovo risk assessment e del recepimento delle Linee Guida di Compliance Antitrust di Gruppo, è stato aggiornato il Modello Antitrust della Società, approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 15 dicembre 2023. Inoltre, al fine di garantire la consapevolezza e il consolidamento della sensibilizzazione dell'intera popolazione di Acea Ato 5 nei confronti del Programma Antitrust, sono state eseguite due sessioni di formazione al personale interessato.

<sup>18</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 87.

<sup>19</sup> 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 2023 si attestano intorno a 94.615 migliaia di euro (+9% circa sul 2022) e il Margine Operativo Lordo è pari a circa 31.193 migliaia di euro (+12% circa sul 2022).

**Tabella n. 4 – I principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 5 nel 2022-2023 (migliaia di euro)**

CONTO ECONOMICO SEPARATO	2022	2023
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	79.651	86.694
Altri ricavi e proventi	6.855	7.921
<b>Ricavi netti</b>	<b>86.506</b>	<b>94.615</b>
Costo del lavoro	8.003	8.189
Costi esterni	50.386	55.033
<b>Margine operativo lordo</b>	<b>28.117</b>	<b>31.393</b>
Svalutazioni di crediti compresi attivo circolante	10.972	11.691
Ammortamenti e accantonamenti	15.491	17.331
<b>Risultato operativo</b>	<b>1.654</b>	<b>2.371</b>
Proventi finanziari	2.748	5.179
Oneri finanziari	5.466	4.982
<b>Risultato ante imposte</b>	<b>(1.063)</b>	<b>2.568</b>
Imposte sul reddito di periodo	(190)	770
<b>Risultato netto</b>	<b>(874)</b>	<b>1.798</b>

Il valore economico generato da Acea Ato 5 nel 2023 è 99.795 migliaia di euro (89.255 migliaia di euro nel 2022). La distribuzione di tale valore tra gli Stakeholder è articolata come segue: il 55% ai fornitori, il 9% ai dipendenti, il 5% ai finanziatori e il 31% all'Impresa. Di seguito si riporta il dettaglio per gli anni 2022-2023.

**Tabella n. 5 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 5 nel 2022-2023 (migliaia di euro)**

VALORE ECONOMICO GENERATO	2022	2023
<b>Valore economico generato</b>	<b>89.255</b>	<b>99.795</b>
Ricavi (inclusi i proventi della gestione finanziaria)	89.255	99.795
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>89.255</b>	<b>99.795</b>
Costi operativi (fornitori)	50.386	55.033
Remunerazione del personale	8.003	8.189
Finanziatori	5.466	4.982
Pubblica Amministrazione	(190)	770
Impresa (valore trattenuto)	25.589	30.820

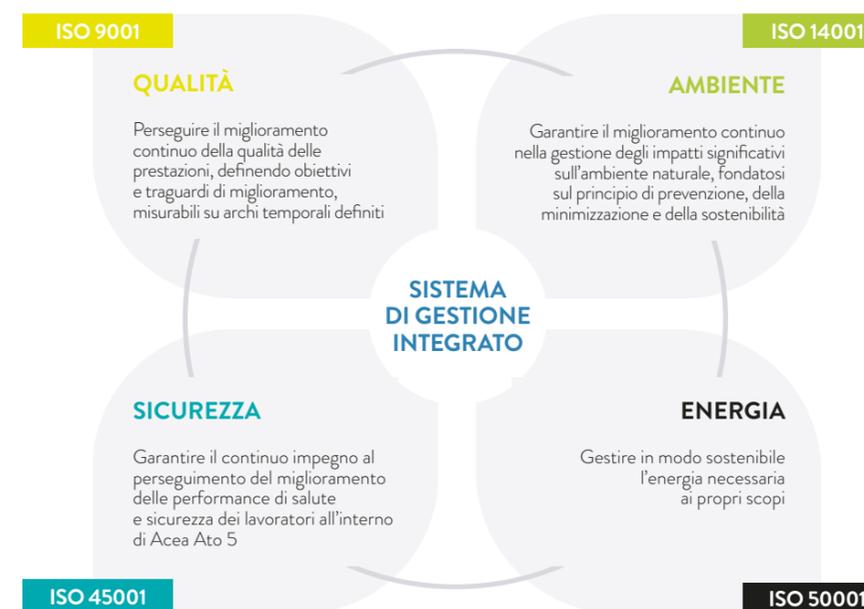
## I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE

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**

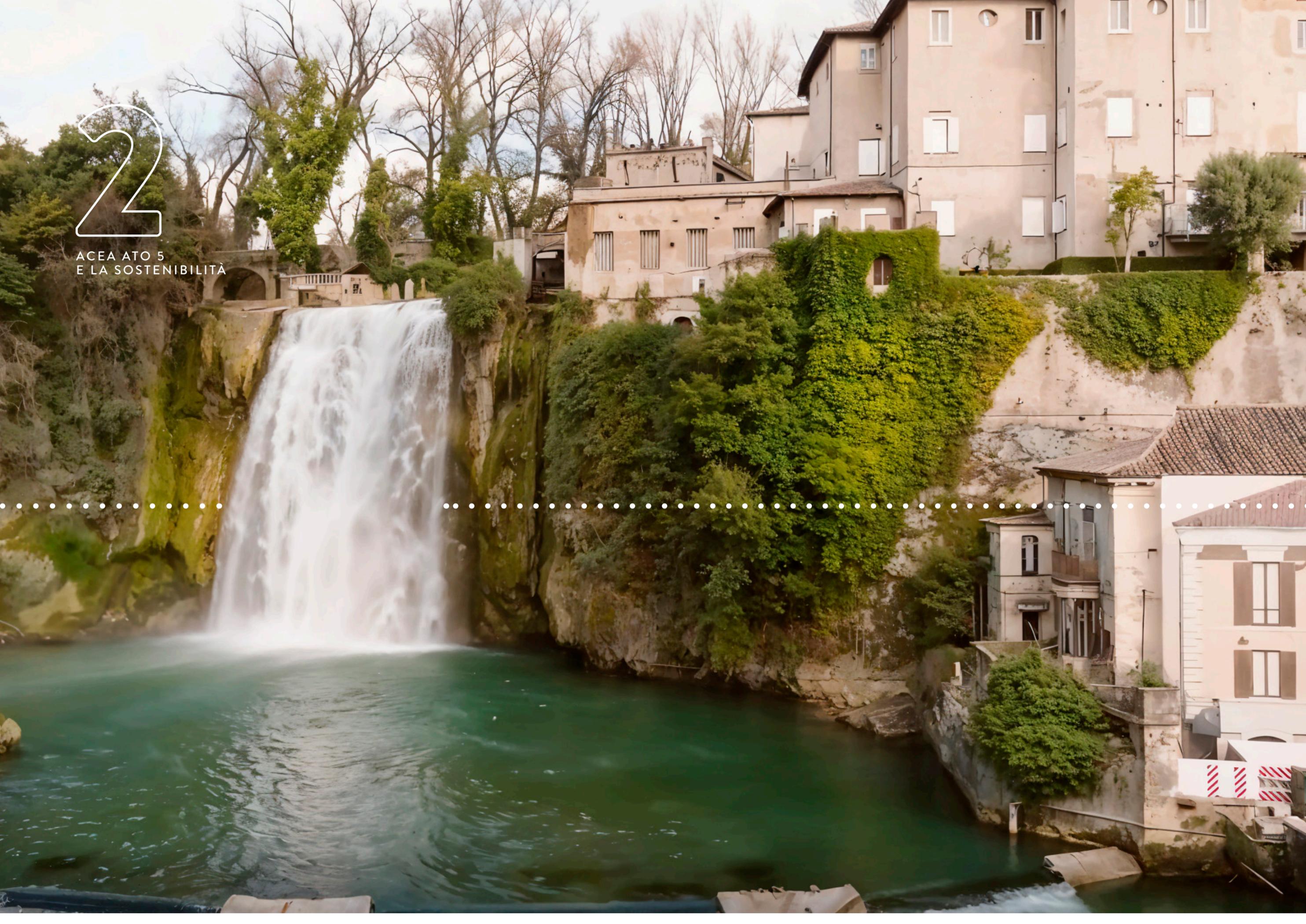


Nel corso del 2023 sono proseguite le attività operative finalizzate al mantenimento e al miglioramento continuo del **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente Sicurezza ed Energia** (secondo gli Standard Internazionali sopra richiamati). Sono stati completati tutti gli audit interni previsti dal **Piano Annuale di Audit** per l'anno **2023** (nello specifico, sono stati condotti **11 Audit** – di prima parte – che hanno interessato due sedi di lavoro, tre impianti del SII, un cantiere e sei processi aziendali) ed è stato predisposto il Piano Annuale di Audit per l'anno 2024. In linea con lo Scopo 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 2023 il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto dell'Audit di Certificazione a cura dell'**Ente di Certificazione RINA Services SpA**, 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 2023 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

Acea Ato 5 continua annualmente a redigere, 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**<sup>20</sup>.

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 dicem-

20 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 52.

bre 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 dell'aggiornamento dell'analisi di materialità, 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 2023 è stato monitorato sia lo **stato di avanzamento dei target**, sia **l'ammontare degli investimenti impegnati nell'anno**.<sup>21</sup>

**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 2023 dalla Società.

21 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 54.

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 2023
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

<b>Migliorare la qualità commerciale dei servizi</b>	Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione.	Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = <b>Acea Ato 5: 3,6 giorni. Target annuale raggiunto</b>	Nel corso del 2023, Acea Ato 2 ha provveduto a monitorare i kpi di performance di sportelli digitali e Waidy Point; Acea Ato 5 continua ad adottare sistemi e soluzioni tecnologiche finalizzati a migliorare la comunicazione e rendere più efficaci i canali di contatto digitali.
	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 = <b>6.569/21.000, pari al 31% del target annuale.</b>	Al 31.12.2023 sono stati sostituiti 6.569 contatori.

<b>Migliorare la qualità tecnica dei servizi</b>	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) = <b>18.400/8.000, pari a +2,3 volte circa gli AE</b>	Nel 2023 sono avanzati e in via di ultimazione i lavori sui depuratori Monte San Giovanni Campano Colli e Anagni San Bartolomeo ed in progettazione quelli sul sito Villa Latina Gargaro. Sono stati inoltre programmati i lavori sull'impianto Arce/Fontana Liri e indetta la gara lavori per il depuratore Pontecorvo Capoluogo.
--	--	---	--

**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 2023
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

<b>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</b>	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= <b>2.695.548/77.707.000 pari al 3,5% (410.600 nel 2020, 456.663 nel 2021, 811.670 nel 2022, 1.016.615 nel 2023) Target al 2024 raggiunto</b>	Nel corso del 2023 sono stati efficientati 12 siti idrici (p.e. pozzi, sollevamenti); è stato dismesso il depuratore Monte San Giovanni campano di Ceccano, per un risparmio stimato pari a 1.016.615 kWh/anno.
---	--	--	---

<b>Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</b>	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 2019 = <b>27,5%, arrivando a 67,3 Mm³ di volumi persi</b>	Sono state svolte attività di efficientamento nei 4 Comuni principali (Cassino, Ferentino, Frosinone e Sora) e di distrettualizzazione nei Comuni di 9 Comuni per un totale di rete distrettualizzata di circa 405 km.
--	---	--	--

<b>Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</b>	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 = <b>58.670, pari al 313% in più rispetto al 2019</b> t carta annue risparmiate = <b>7,1</b>	Nel corso del 2023 è stato lanciato il concorso "Passa alla bolletta digitale e vinci" per i clienti di Acea Ato 5, che possono accedere al concorso, dopo aver attivato la bolletta digitale.
--	---	---	--

	Incremento dell'efficienza depurativa del 6,2%, in termini di abbattimento di BOD <sub>5</sub> , su 7 impianti di depurazione in adeguamento (efficienza di depurazione BOD <sub>5</sub> al 2019 pari a 86,7%).	$[(BOD_{5in}-BOD_{5out}/BOD_{5in}) \text{ anno di rendicontazione} - (BOD_{5in}-BOD_{5out}/BOD_{5in}) \text{ anno 2019}] * 100 = [((300-29,3)/300) - ((300-40)/300)] * 100 = 3,6\%$	Nel 2023 sono proseguiti ed in corso i lavori sul depuratore di Anagni Ponte Piano e pianificati, da realizzare nel 2024, sull'impianto Veroli La Moletta.
--	---	---	--

<b>Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</b>	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%) = <b>5%</b> Avanzamento realizzazione (0-100%) % di riduzione	Nel 2023 la realizzazione dell'essiccatore solare è stata temporaneamente sospesa.
--	--	---	--

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

<b>Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti</b>	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 = <b>Acea Ato 5: 29,0</b>	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 2023
---------------------	--	--------------------	-------------

AMBITO DI AZIONE 2: SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO PER APPALTATORI E SUBAPPALTATORI

<b>Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</b>	Sensibilizzare gli appaltatori in tema salute e sicurezza, implementando un programma di controlli sui fornitori (24 all'anno) e realizzando iniziative di coinvolgimento (video-tutorial su safety best practices).	N. controlli effettuati/n. controlli da effettuare = <b>745/24</b> Iniziativa di coinvolgimento: Sì/No = <b>Sì</b> <b>Target annuale raggiunto</b>	Effettuate 745 visite ispettive sugli appaltatori per gli aspetti di Sicurezza, ma anche Ambiente e Qualità.
---	--	--	--

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

<b>Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</b>	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 PSA/Popolazione servita= <b>11%</b>	Nel 2023 è stato redatto il PSA della sorgente Anagni Tufano.
--	---	--	---

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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2023
---------------------	--	--------------------	-------------

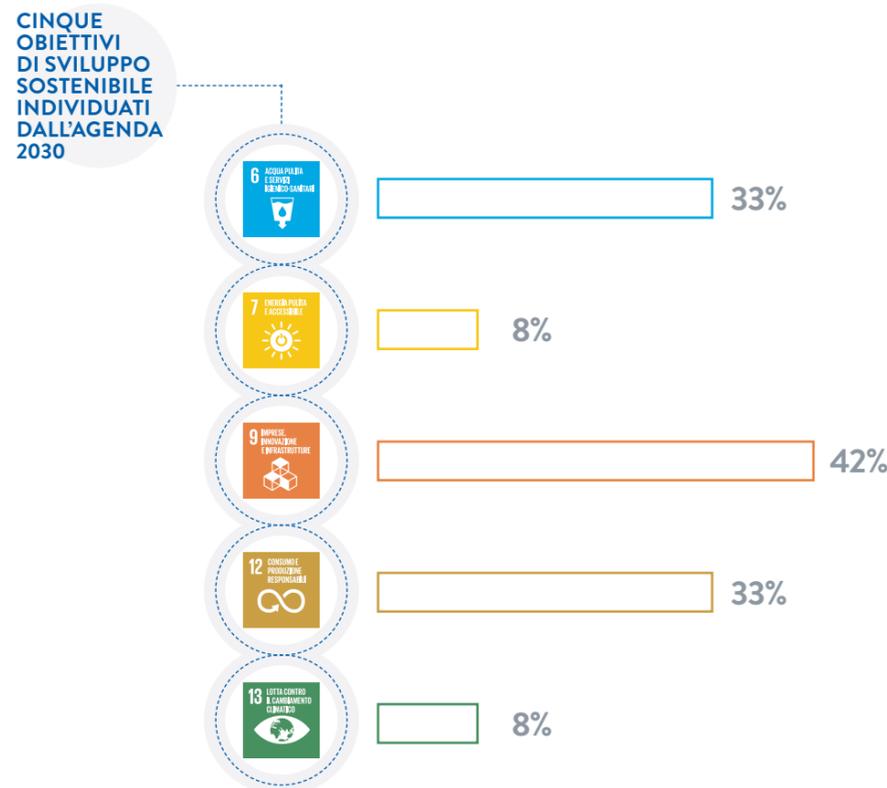
AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO

<b>Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto</b>	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 = <b>457/460, pari al 99,3% (9 installati nel 2021, 64 nel 2022, 62 nel 2023)</b>	Nel 2023 sono stati installati ulteriori 62 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 2030<sup>22</sup> 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 riferisce 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.



22 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.

## 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**<sup>23</sup>.

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. 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 Gruppo<sup>24</sup>**

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

23 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.

24 Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 194.

## GLI STAKEHOLDER DI ACEA ATO5

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.<sup>25</sup>

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 febbraio 2023 la Società ha avviato la campagna "Segnaliamo un abuso!" rivolta al personale interno, al fine di intensificare gli sforzi per completare il censimento delle forniture idriche attive, andando a ricercare i casi di fornitura privi di regolare contratto commerciale e procedendo con l'eliminazione dei prelievi abusivi. Pertanto, è stato invitato tutto il personale a porre l'attenzione su eventuali casi di manomissione contatore, derivazioni idriche sprovviste di misuratore o altre forme di anomalia tecnica segnalando attraverso un indirizzo mail dedicato. Inoltre, a partire dal mese di maggio, la società ha creato un canale dedicato su Microsoft Teams per comunicare e tenere aggiornati i propri dipendenti sugli avanzamenti dei progetti di gestione del credito considerati strategici per la società, così da far sentire ciascun dipendente parte integrante di una squadra. Altresì, la società ha svolto delle sessioni di aggiornamento sull'andamento della propria gestione in favore dei dipendenti, le quali hanno consentito di rivedere insieme gli obiettivi raggiunti e condividere le attività.

D'altro canto, anche nel 2023 la Società ha continuato ad adottare strategie comunicative volte a massimizzare la conoscenza dei servizi offerti agli utenti nonché all'ottimizzazione delle risorse idriche ed energetiche. Nello specifico, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, Acea Ato 5 ha organizzato due eventi formativi presso alcuni istituti scolastici primari della provincia di Frosinone, illustrando agli studenti il ciclo dell'acqua e come preservare la risorsa idrica. Altresì, nel periodo in esame la società ha attivato una campagna pubblicitaria attraverso delle pubblicazioni su quotidiani locali con l'obiettivo di sensibilizzare i clienti all'uso della bolletta digitale.

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 si impegna a sviluppare relazioni di fiducia, adottando un approccio inclusivo e proattivo nei confronti delle parti interessate, volto a valorizzare gli esiti del dialogo e del confronto, in coerenza con gli impegni espressi nella **Politica dei sistemi di gestione e di sostenibilità**, con i principi enunciati nel **Codice Etico** e nella **Policy sui Diritti Umani**, adottata nel 2023, e con i Principi e valori dello **Stakeholder Engagement**<sup>26</sup>.

### LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT NEL GRUPPO ACEA<sup>27</sup>

Il coinvolgimento degli stakeholder è fondamentale affinché il Gruppo possa realmente generare valore condiviso e possa, al contempo, beneficiare del contributo che le parti interessate offrono all'Azienda, manifestando legittime istanze ed esprimendo il loro punto di vista che accresce la capacità di Acea di prevenire e gestire i rischi e di identificare le opportunità. Nel 2023 sono proseguite le attività curate dall'Unità Stakeholder e Qualità percepita di Acea per integrare lo stakeholder engagement all'interno delle strategie, dei processi e delle attività di business del Gruppo, anche ai fini della rendicontazione e della valorizzazione delle best practice realizzate.

Il percorso di sensibilizzazione e di approfondimento intrapreso è finalizzato a diffondere nei diversi contesti aziendali la cultura dello stakeholder engagement, con relative competenze e strumenti, accrescendo la consapevolezza del suo ruolo strategico. La sezione Intranet, rinnovata nell'anno, dedicata allo stakeholder engagement, contribuisce a sistematizzare e condividere processi, tool e materiali di approfondimento, favorendo anche una maggiore partecipazione interna. Nel corso dell'anno sono state pubblicate ulteriori "video pillole" del modulo di sensibilizzazione sullo stakeholder engagement avviato nel 2022 per divulgare metodologia e modalità di coinvolgimento delle parti interessate e stimolare e rafforzare la proattività delle persone del Gruppo Acea.

Nel 2023 è stato pubblicato il primo **Report sullo stato dello stakeholder engagement nel Gruppo** che sintetizza i principali progetti/iniziativa realizzati, nel corso dell'anno precedente, dalle Direzioni, Funzioni Corporate e Società, che sarà replicato annualmente. Le attività relative allo Stakeholder Engagement sono gestite in linea con gli standard internazionali di riferimento (AA1000 Stakeholder Engagement Standard e Global Reporting Initiative). È stata, inoltre, realizzata una survey interna verso i referenti Stakeholder Engagement, finalizzata a ottenere una fotografia reale del consolidamento delle conoscenze e delle abilità finora acquisite e dei bisogni da soddisfare. La survey ha permesso di pianificare le azioni più idonee a supportare le strutture aziendali nella costruzione di migliori relazioni con gli stakeholder interni ed esterni.

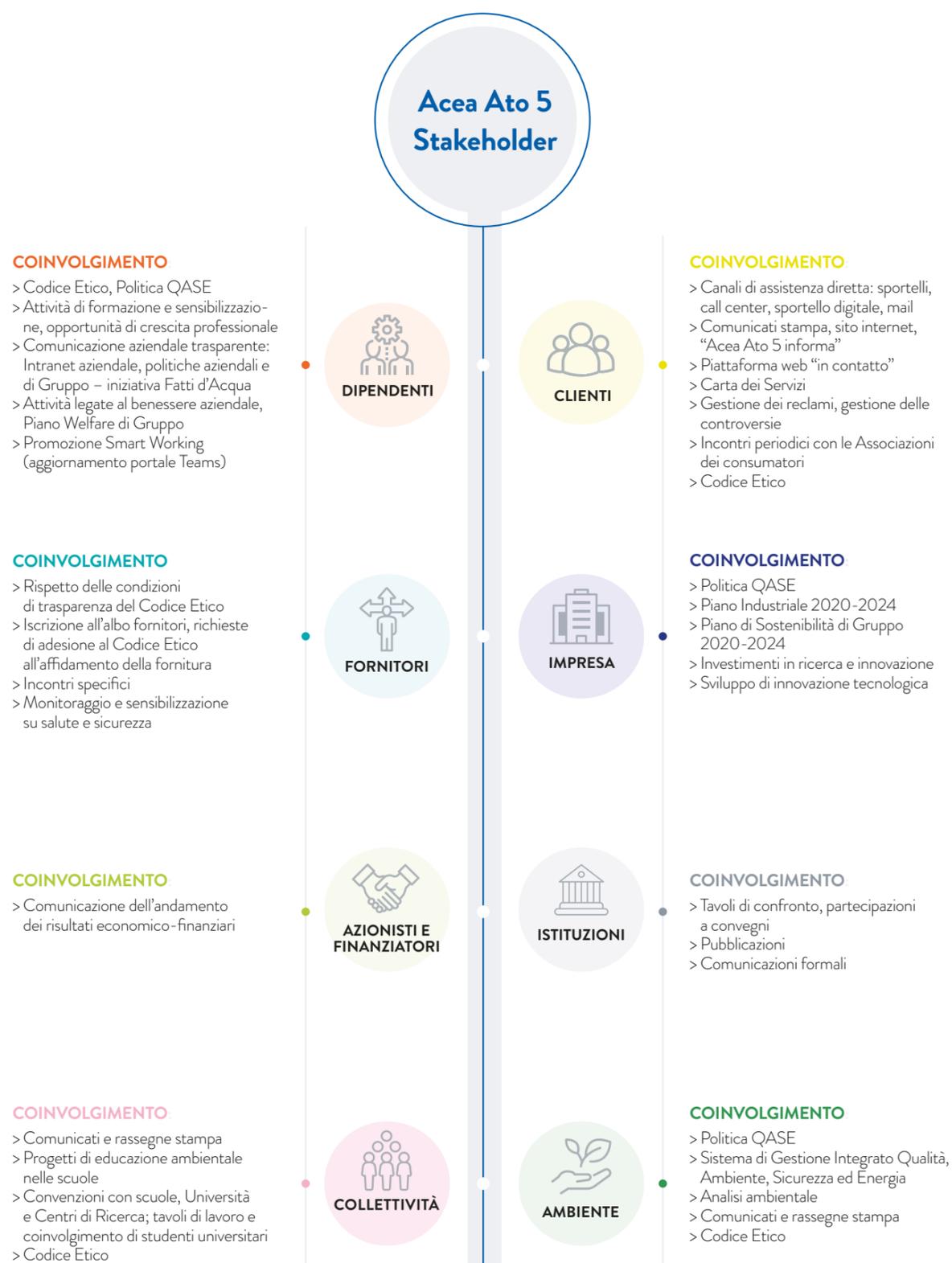
Il processo di identificazione degli Stakeholder è stato svolto dal Gruppo Acea che ha individuato **8 categorie di Stakeholder rilevanti** (si veda la figura seguente, che riporta anche alcuni strumenti implementati in rapporto ai principali Stakeholder). Tali categorie riflettono gli Stakeholder di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

<sup>25</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 98

<sup>26</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pag. 98.

<sup>27</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 98

Figura n. 16 – Mappatura degli Stakeholder Acea Ato 5



## L'ANALISI DI MATERIALITÀ<sup>28</sup>

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.

Acea ha condotto il ciclo di analisi di materialità nel 2022 allo scopo di **identificare i principali temi di natura economica e di governance, sociale e ambientali, 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 processo di analisi viene ripetuto ogni due o tre anni, ovvero a intervalli più brevi qualora se ne rilevasse l'opportunità, e i **temi materiali risultanti**, validi pertanto anche nel 2023, hanno **valenza strategica**.

In particolare, è stato potenziato il coinvolgimento diretto degli stakeholder (interni ed esterni), incrementandone il numero e introducendo una survey online di valutazione dei temi ESG e degli impatti associati, che ha integrato la conduzione di focus group e le interviste one to one. Per identificare le dimensioni ESG con maggiore impatto sull'azienda, oltre rilevare il punto di vista dei manager, sono stati considerati gli ambiti più ricorrenti nelle valutazioni degli analisti ed è stata ulteriormente sviluppata la sinergia con l'Unità Enterprise Risk Management nell'analisi di criticità e opportunità rappresentate dai manager. Inoltre, è stata enfatizzata l'attenzione agli impatti associati ai temi materiali e sono stati applicati i nuovi criteri di valutazione della loro rilevanza: significatività, ampiezza degli impatti, rimediabilità/probabilità, ecc.

L'analisi di materialità condotta nel 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 materialità<sup>29</sup> 2022** e la predisposizione dell'elenco dei temi materiali e degli impatti associati, così come percepiti dagli Stakeholder. La matrice di materialità rappresenta i temi secondo la **doppia prospettiva di rilevanza multistakeholder 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.

<sup>28</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 11.

<sup>29</sup> 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.

Verde: temi ambientali

Blu: temi di governance

Arancio: temi sociali

Di seguito l'elenco dei temi materiali di Gruppo, in ordine di rilevanza.

Tabella n. 8 – Temi materiali del Gruppo Acea

Temi di 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 di 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 di alta rilevanza.

Figura n. 17 – La matrice di materialità Acea Ato 5 - 2023

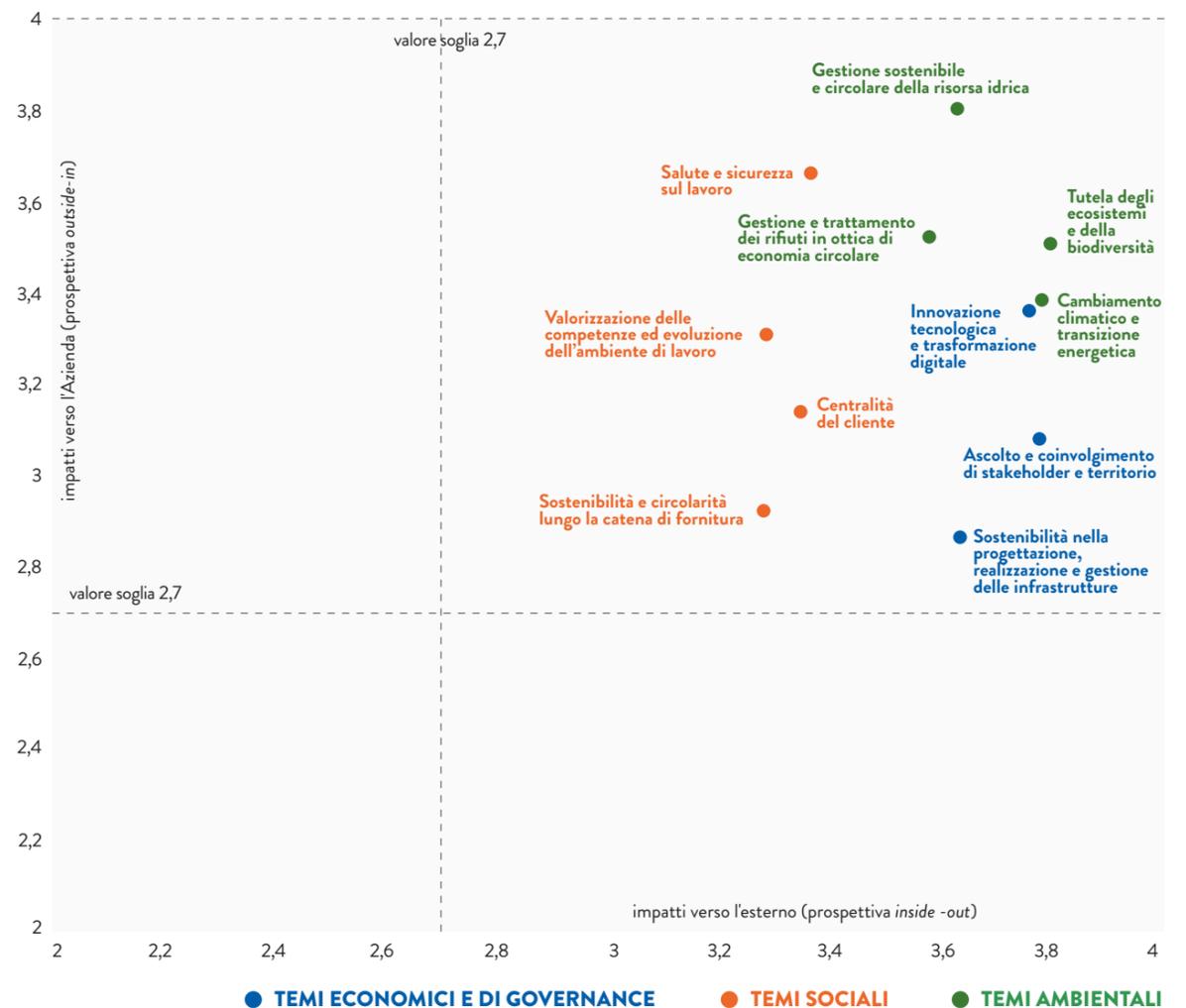


Tabella n. 9 – Temi materiali di Acea Ato 5

**Innovazione tecnologica e trasformazione digitale**

**Ascolto e coinvolgimento di Stakeholder e territorio**

**Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture**

**Salute e sicurezza sul lavoro**

**Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro**

**Centralità del cliente**

**Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura**

**Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica**

**Tutela degli ecosistemi e della biodiversità**

**Cambiamento climatico e transizione energetica**

**Gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare**

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 10<sup>30</sup>.

**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)
<b>GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA</b>	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.);
<b>TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ</b>	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;
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA</b>	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.);
<b>INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE</b>	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;

<b>GESTIONE E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE</b>	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;
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>	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;
<b>ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO</b>	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.);
<b>VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL’AMBIENTE DI LAVORO</b>	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;
<b>SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b>	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;
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>	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;
<b>SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b>	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.

30 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 101 e ss.

3

LA GESTIONE SOSTENIBILE  
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



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.

Figura n. 18 – Schema del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 5



Acea Ato 5 SpA è il gestore del Servizio Idrico Integrato nell'ATO5 – 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.

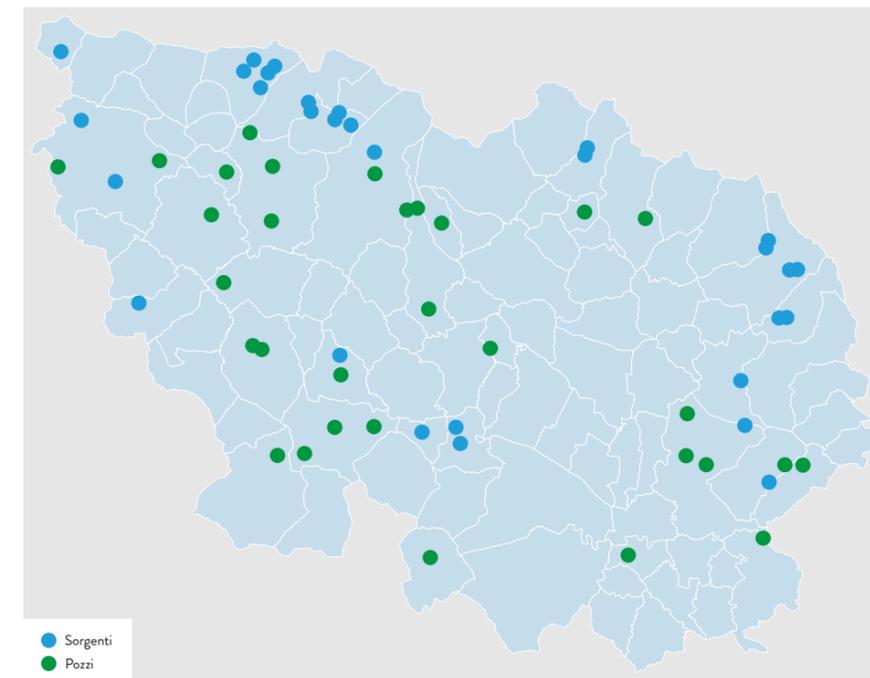
Come già accennato nei paragrafi introduttivi del presente documento, sotto un profilo territoriale i servizi idrici sono organizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali, definiti dalle regioni secondo criteri di natura amministrativa o idrografica.

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'ATO5 – Lazio Meridionale – Frosinone, Acea Ato 5 gestisce **80 fonti di approvvigionamento**, di cui **75 attive**, distinte tra **42 pozzi/campi pozzi** e **33 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 SpA.

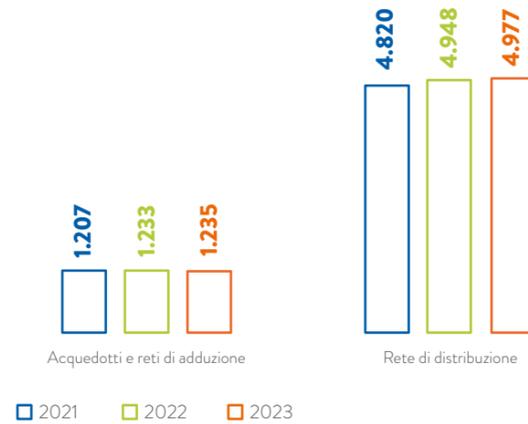
Figura n. 19 – Pozzi e sorgenti gestiti da Acea Ato 5



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 **6.212 km** – distinti tra **1.235 km di rete di adduzione** e **4.977 km di rete di distribuzione** - registrando nel complesso un incremento di estensione<sup>31</sup> pari a 31 km rispetto ai 6.181 km rilevati nel 2022. 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.

<sup>31</sup> 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.

Figura n. 20 – 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 11 si riporta il riepilogo degli interventi effettuati nel 2023 che hanno interessato il comparto idrico.

Tabella n. 11 – Interventi effettuati nell'anno 2023 nel comparto idrico (n.)

## INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI

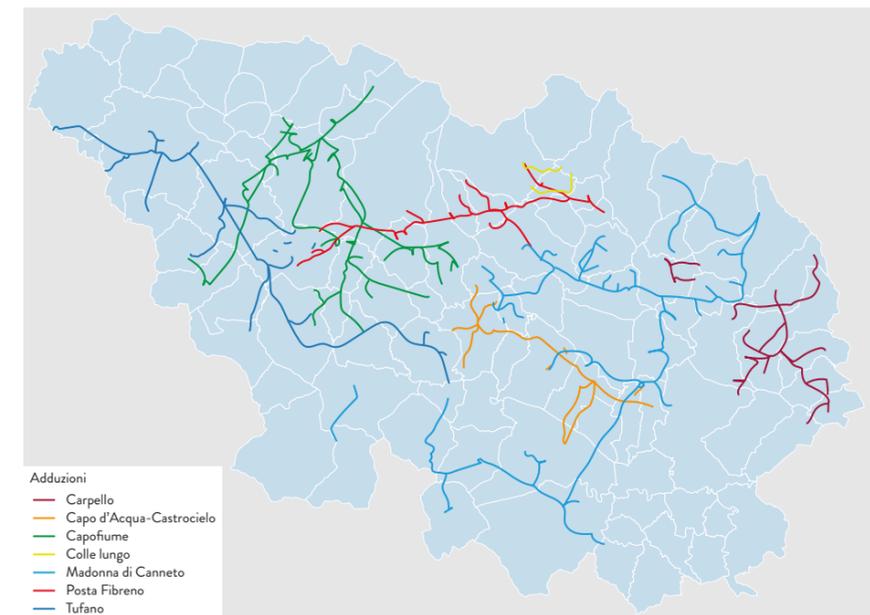
Interventi per guasto/ricerca perdite su rete	<b>10.834<sup>32</sup> interventi</b>
Interventi programmati	<b>4 interventi</b>
Installazione contatori (nuove pose e sostituzioni)	<b>9.734 installazioni</b> (3.165 nuove pose e 6.569 sostituzioni)
Ampliamento rete	<b>1,6 km</b> di rete ampliata
Bonifica rete	<b>45,1 km</b> di rete bonificata

32 Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

## 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. 21 – Acquedotti gestiti da Acea Ato 5



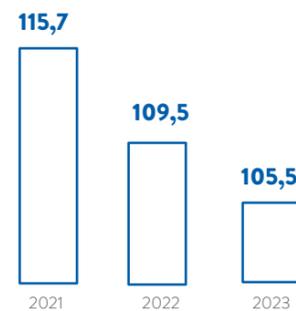
In accordo con quanto stabilito dai criteri della Water Framework Directive (WFD, 2000/60/CE), lo studio della disponibilità, in termini quantitativi, delle potenziali risorse idriche sotterranee e dei possibili impatti relativi al prelievo di risorsa idrica dalle sorgenti può essere effettuato tramite il monitoraggio di alcune variabili attraverso l'implementazione di adeguati modelli interpretativi. Le principali componenti da monitorare sono individuabili nelle precipitazioni (liquide e nevose), dall'evapotraspirazione, dal ruscellamento superficiale e l'infiltrazione nel sottosuolo in corrispondenza dell'area oggetto di bilancio<sup>33</sup>. In tali termini, anche nel 2023, proprio nell'ottica di monitorare lo stato delle fonti, Acea Ato 5 ha portato avanti lo studio sulla disponibilità idrica effettuato su alcune fonti significative. È stata effettuata un'analisi sulle precipitazioni e sulla portata prelevata, per gli anni 2017 – 2023. In particolare, si è osservata, negli ultimi 6 anni, una netta **riduzione delle precipitazioni** e di conseguenza una **minore ricarica delle fonti di approvvigionamento**; il modello utilizzato ha reso possibile effettuare previsioni sulla disponibilità idrica. Con cadenza periodica viene predisposto un report che, partendo dall'osservazione dei fenomeni occorsi e confrontando gli scenari di disponibilità degli anni precedenti, formula ipotesi di disponibilità idrica. Il documento viene presentato dalla Società in occasione degli incontri periodici convocati dall'Osservatorio permanente sugli Utilizzi delle Risorse Idriche della Regione Lazio.

33 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 210

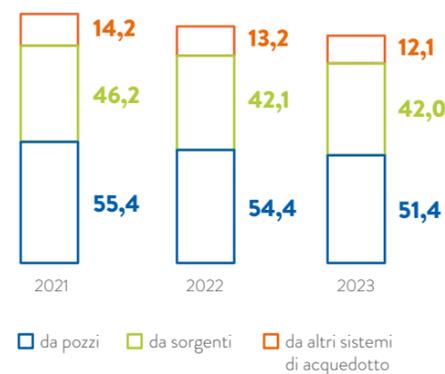


Le attività di monitoraggio ed efficientamento continuo, messe in campo allo scopo di ridurre lo sfruttamento della risorsa idrica, hanno permesso di diminuire, nel corso degli ultimi anni, la quantità di acqua dolce prelevata e immessa nel sistema acquedottistico che nel 2023 è stata pari a **105,5<sup>34</sup> Mm<sup>3</sup>** (a fronte di 109,5<sup>35</sup> Mm<sup>3</sup> nel 2022 e 115,8 Mm<sup>3</sup> nel 2021). Circa il 49% del volume è prelevato tramite pozzi, il restante da sorgenti e, in quantità minori, da altri sistemi acquedottistici. Nei grafici dedicati si riportano il dettaglio dell'acqua prelevata nel triennio anche distinte per tipologia di fonte.

**Figura n. 22 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio 2021-2023 (Mm<sup>3</sup>)**



**Figura n. 23 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio 2021-2023, distinto per tipologia di fonte (Mm<sup>3</sup>)**



## 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.

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 2023, 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<sup>36</sup> di risorsa pari a circa il **27,5% rispetto al valore del 2019** (e pari al 4% rispetto al 2022).

## GLI AUTOCONSUMI

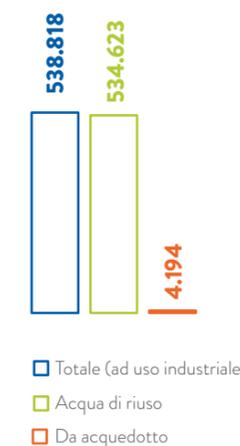
Anche la Società, al fine di garantire il servizio nel territorio di competenza, consuma una certa quantità di risorsa idrica **sia per usi civili** (servizi igienici) **che per usi industriali**. Il volume di acqua complessivamente utilizzato per uffici e sportelli è risultato pari a **2.119 m<sup>3</sup>** nel 2023, 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 2023 è risultata pari a **4.194 m<sup>3</sup>**, mentre **2.259 m<sup>3</sup>** circa sono stati utilizzati per **uso civile** (servizi igienici). 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 2023 (m<sup>3</sup>)**



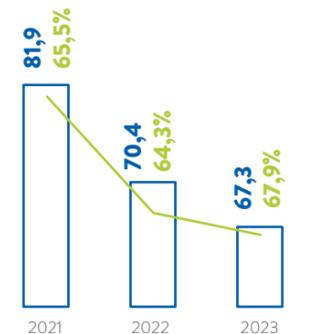
**4.194** Acqua per usi industriali (non di processo)  
**2.119** Acqua per usi civili (uffici e sportelli)  
**2.259** Acqua per usi civili (su impianti di depurazione)

**Figura n. 26 – Dettaglio dell'acqua utilizzata nel 2023 sugli impianti di depurazione per usi industriali (m<sup>3</sup>)**



Alle quantità utilizzate sugli impianti di depurazione provenienti da acquedotto, si sommano le quantità di acqua **depurata e riutilizzata** sugli impianti di depurazione stessi (per soli usi industriali), pari a **534.623 m<sup>3</sup>** (si veda il paragrafo "Riutilizzo delle acque depurate" per maggiori dettagli). Nel complesso, quindi, sugli impianti di depurazione sono stati utilizzati **541.077 m<sup>3</sup>** di acqua, di cui **538.818 m<sup>3</sup>** per usi industriali.

**Figura n. 24 – Variazione delle perdite idriche nel triennio 2021-2023\* (dati in Mm<sup>3</sup> e in termini percentuali)**



■ Perdite idriche Mm<sup>3</sup>  
 — Variazione %

\* Il dato delle perdite 2022 differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 a seguito di un aggiornamento.

34 Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento.

35 Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 a seguito di un aggiornamento.

36 Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento.

## 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 allo stato attuale quanto nelle proiezioni 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 gestione della rete idrica.

## 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 2023 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 2023 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.

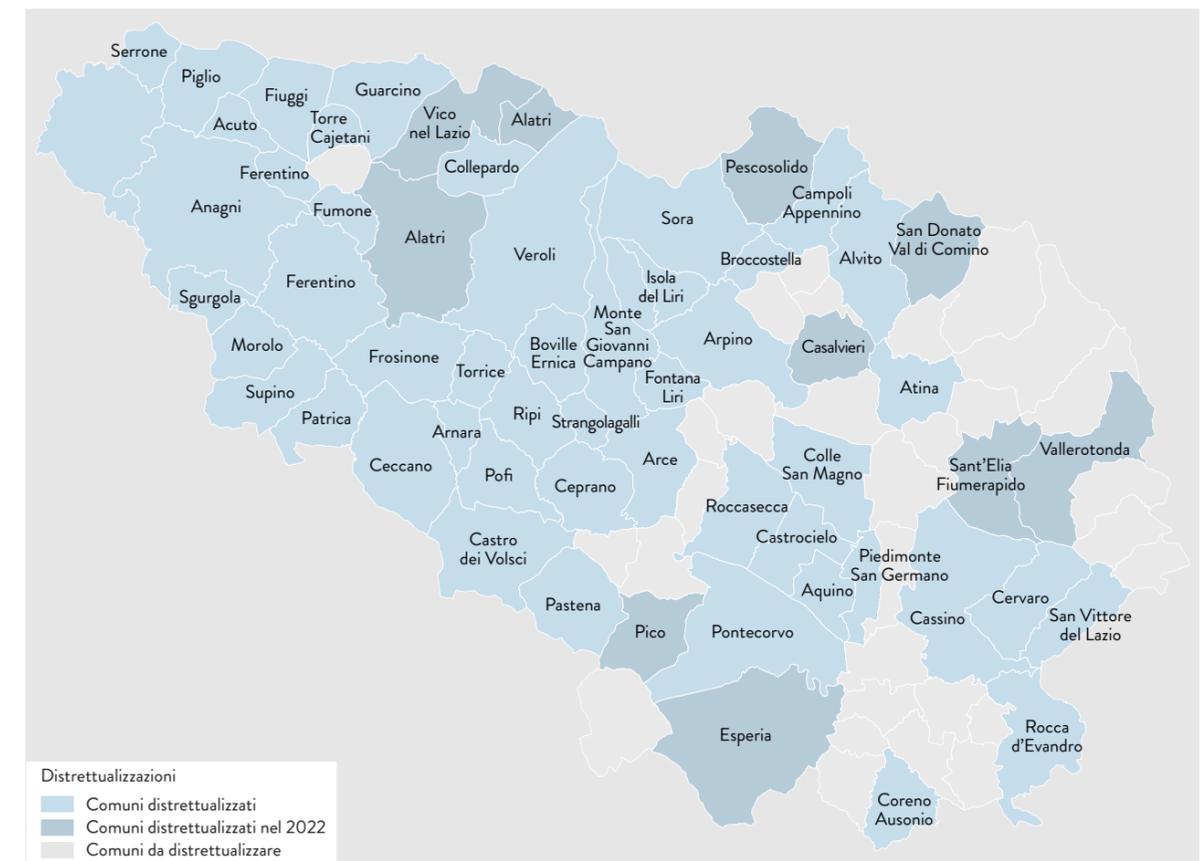
Il sistema, una volta a regime, consente di **ottimizzare la gestione della rete**, agevolando gli interventi di riparazione e riducendone la frequenza. Inoltre, grazie al maggior controllo sulle singole parti della rete, è possibile **ridurre la formazione di perdite** ed individuare facilmente e con 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 2023, 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** (Vicalvi, Santopadre, Picinisco, San Giovanni Incarico, Ausonia, Trivigliano, San Giorgio a Liri, Colfelice e Faltaverra).

Figura n. 28 – Comuni distrettualizzati al 31.12.2023



La consistenza della rete distrettualizzata nel corso del 2023 risulta pari a circa **405 km** con **54 distretti realizzati**. Complessivamente, al 31.12.2023, la rete distrettualizzata è pari a circa **3.905 km** (era pari a 3.500 nel 2022) e **624 distretti**, di cui 126 telecontrollati.

Inoltre, in continuità con l'annualità precedente, considerata anche la ridotta disponibilità idrica registrata nel 2023 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.

Tutto quanto precedentemente indicato è funzionale all'attuazione di una gestione che punti all'asset management, realizzabile mediante l'adozione e continua implementazione di un sistema informativo digitale realizzato ad hoc (Water Management System), che integra quanto distrettualizzato e telecontrollato in questa nuova piattaforma gestionale.

**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 le Funzioni "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 2023 sono state installate **11 idro-valvole** con il duplice obiettivo di ridurre le portate immesse nelle reti e migliorare la gestione delle pressioni nelle 24 ore.

**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. Nello specifico, nel 2023, è stata avviata una campagna di monitoraggio integrativa delle aste di "Madonna di Canneto" e "Posta Fibreno". È stato attivato uno specifico contratto con un fornitore esterno che, attraverso specifici strumenti di misura, ha eseguito un monitoraggio continuo dei volumi prelevati ed immessi nelle reti di adduzione e, quindi, di distribuzione. La sperimentazione si pone l'obiettivo di migliorare l'analisi dei dati relativi a:

- volumi effettivamente trasportati lungo le linee di adduzione (e relative dispersioni);
- volumi dispersi presso gli impianti di recapito (ad es. per sfioro serbatoi o altre anomalie tecniche).

Tale attività è stata introdotta per raggiungere l'obiettivo di consolidare il valore dei volumi immessi e le successive ripartizioni, andando ad introdurre bilanci idrici delle linee di adduzione per meglio individuare i tratti in cui sono presenti volumi dispersi.

**Bonifica delle reti:** al fine di ridurre le perdite fisiche la Società ha eseguito l'analisi delle tubazioni di rete soggette a maggior numero di interventi di riparazione, in modo da determinare un indice di rottura che può guidare la priorità degli interventi di sostituzione dei tratti di rete idrica. Il perimetro di questa iniziativa ha consentito di redigere le proposte di finanziamento presso la Regione Lazio e presso gli Enti di Governo deputati alla gestione dei fondi previsti per il PNRR. Ciò premesso, è proseguita l'attività di realizzazione di sostituzione di tratti di rete di distribuzione a seguito di guasti, prediligendo, dove possibile, tale tipologia di riparazione piuttosto che soluzioni più puntuali. Al 31.12.2023 sono stati sostituiti **45,1 km** di rete. Oltre alle attività fin qui descritte, sono proseguite nel 2023 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. Nel 2023 è stata programmata la sostituzione di circa 26.000 contatori, ma per problematiche verificatisi nella gestione dei contratti con i fornitori esterni non è stato possibile raggiungere gli obiettivi prefissati, limitando il numero delle sostituzioni a 6.569 di cui 920 legate a malfunzionamenti e rotture.

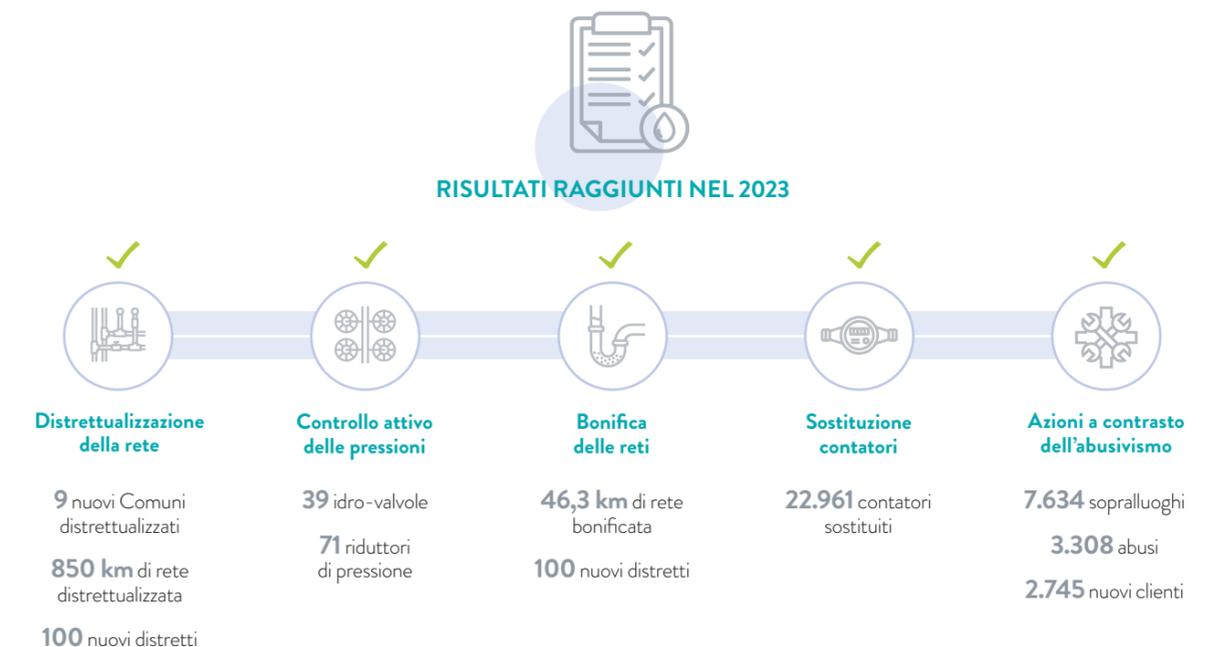
**Azioni a contrasto dell'abusivismo:** nel 2023 è proseguita l'intensa azione di ricerca ed eliminazione dei prelievi di risorsa non autorizzati (frodì).

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 2023 sono stati condotti **7.541 sopralluoghi** che hanno permesso di rilevare **3.158 abusi**, alcuni dei quali sono stati eliminati mentre altri hanno generato nuovi contratti idrici. I punti regolarizzati sono risultati **581**, di cui 484 attraverso la regolarizzazione direttamente in campo (ovvero attraverso la diretta installazione del misuratore idrico e la stipula del contratto senza un successivo passaggio allo sportello commerciale).

Nel periodo 2020-2023 sono stati pertanto contrattualizzati **3.326 nuovi clienti**.

**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. La depurazione delle acque reflue, come già accennato in precedenza, è il processo mediante il quale avviene la degradazione delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue urbane a seguito dell'utilizzo antropico. 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.

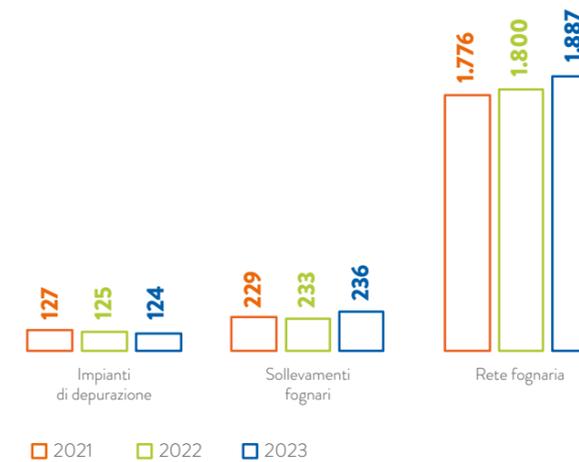
**Tabella n. 12 – Copertura percentuale del servizio di fognatura e depurazione nel triennio 2021-2023**

2021		2022		2023	
Fognatura	Depurazione	Fognatura	Depurazione	Fognatura	Depurazione
67,1%	57,7%	69,6%	60,7%	69,1%	60,3%

Acea Ato 5, al 31.12.2023, gestisce circa **1.887 km di rete fognaria** di tipo prevalentemente misto. Sulla rete fognaria sono presenti **236<sup>37</sup> impianti di sollevamento fognario**, necessari a superare le peculiarità geomorfologiche del territorio.

<sup>37</sup> Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DN 2023 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

**Figura n. 31 – Il sistema di fognatura e depurazione nel triennio 2021-2023 (numero e km)**



Sulla rete di collettamento fognario sono presenti, al 31.12.2023, **99 scolmatori di piena**, sui quali è continuata anche nel 2023 l'attività di verifica e revisione, intrapresa già 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 13 fornisce un riepilogo di quanto attuato nel 2023.

**Tabella n. 13 – Interventi effettuati nel 2023 nel comparto fognario**

Tipo di intervento	
Interventi per guasto su rete	321 <sup>38</sup> interventi
Interventi programmati	-
Ampliamento rete	0,2 km rete ampliata
Bonifica rete	3,5 km di rete bonificata

Nel corso del 2023 sono state avviate nelle reti fognarie le attività di ricerca di acque parassite e distrettualizzazione, finalizzate all'individuazione e alla rimozione delle acque improprie presenti all'interno delle reti e conseguente loro risanamento.

Nello specifico, l'attività di distrettualizzazione fognaria ha interessato i Comuni di Cassino, Cervaro, Frosinone e Sora. Nell'anno sono stati installati i misuratori di portata lungo la rete, i cui dati di misura hanno permesso di individuare i distretti di rete fognaria maggiormente critici. Tali risultati hanno consentito di pianificare già per l'anno 2024 la successiva campagna di monitoraggio volta a definire puntualmente le fonti di infiltrazione, cui seguiranno gli opportuni interventi, secondo criteri di priorità crescente.

<sup>38</sup> Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

## LE ACQUE DEPURATE

Acea Ato 5 gestisce **124 impianti di depurazione**, uno in meno rispetto al 2022, vista la dismissione dell'impianto di depurazione "Monte San Giovanni Campano - Perna", i cui reflui sono stati convogliati presso l'impianto "Monte San Giovanni Campano - Fontana Magna".

Figura n. 32 – Depuratori gestiti da Acea Ato 5 al 31.12.2023

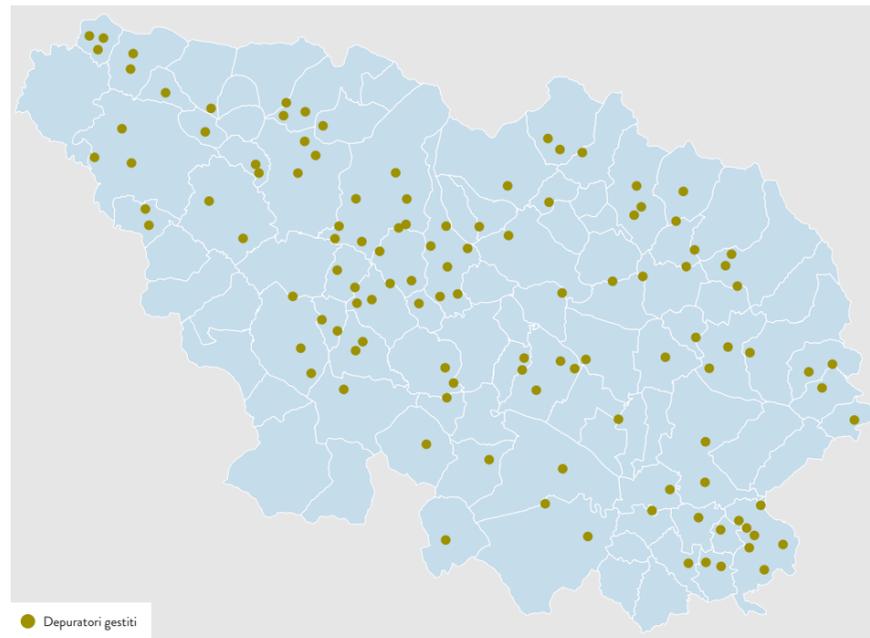
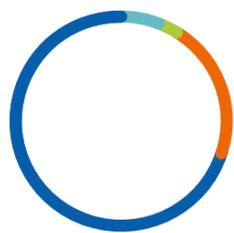


Figura n. 33 – Potenzialità impianti di depurazione



**69%** impianti con  $P \leq 2.000$  AE  
**7%** impianti con  $P \geq 10.000$  AE  
**3%** impianti con  $5.000$  AE  $< P < 10.000$  AE  
**21%** impianti con  $2.000$  AE  $< P \leq 5.000$  AE

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 (AE)

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

Tabella n. 14 – Potenzialità in termini di abitanti equivalenti dei maggiori depuratori di Acea Ato 5

Impianto di depurazione	2023
Anagni Ponte Piano	10.000
Cassino Agnone	40.000
Ceccano Via Gaeta	15.000
Ferentino Le Mandre	18.000
Fiuggi Colle delle Mele	72.000
Frosinone Pratillo	45.000
Sora Via Tofaro	24.000
Veroli La Moletta	10.000

Il grafico dedicato riepiloga i dati dell'acqua reflua trattata nel triennio 2021-2023, totali e per dimensionamento degli impianti di depurazione gestiti.

Figura n. 34 – Acqua reflua trattata<sup>39</sup> negli impianti di depurazione nel triennio 2021-2023 (Mm<sup>3</sup>)

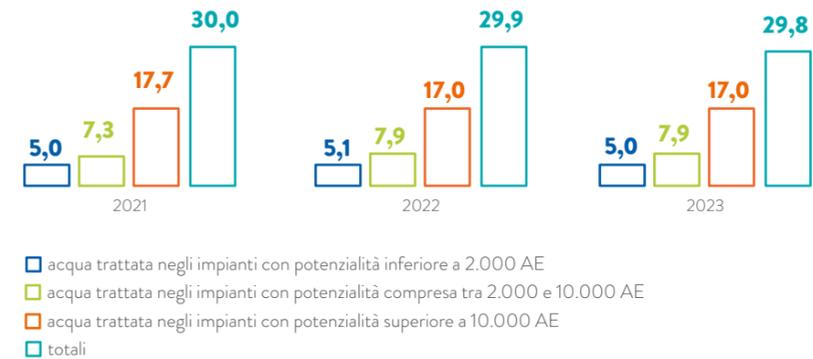


Tabella n. 15 – Portate trattate nei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023 (Mm<sup>3</sup>)

Portata Mm <sup>3</sup> /anno acqua trattata dei principali depuratori	2021	2022	2023
Anagni Ponte Piano	0,730	0,730	0,730
Cassino Agnone	5,898	5,898	5,898
Ceccano Via Gaeta	1,806	1,095	1,095
Ferentino Le Mandre	0,876	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	0,730	0,730	0,730

## DESTINAZIONE DELLE ACQUE DEPURATE

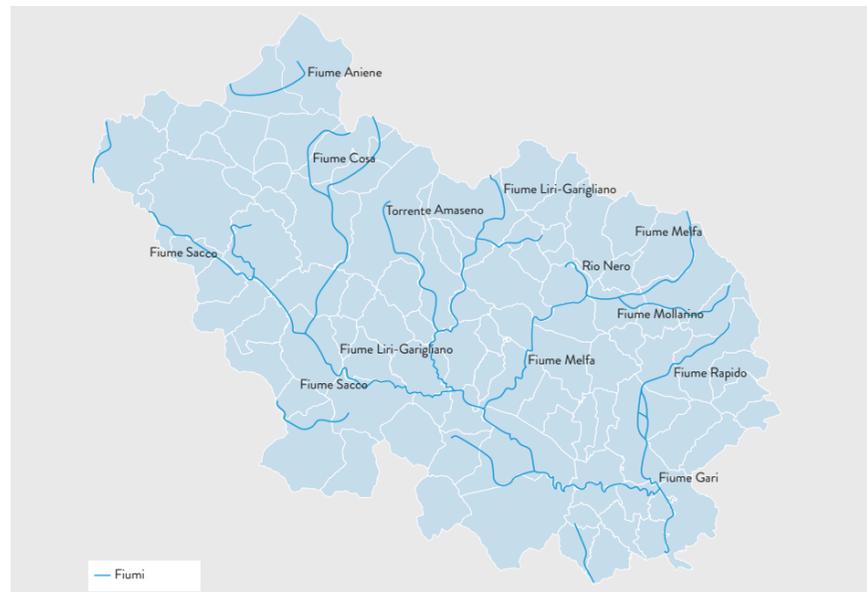
L'acqua in uscita dagli impianti gestiti, dopo aver subito i trattamenti di depurazione descritti, presenta caratteristiche **chimiche e biologiche** (per approfondimenti sulle medie dei valori dei principali parametri in uscita dai depuratori, si veda il paragrafo "La qualità delle acque depurate") **comparabili con la vita del corpo idrico ricettore** e conformi ai valori di legge (D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii.) 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.

I limiti allo scarico imposti dipendono dal regime idrogeologico del corpo ricettore, 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.

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 124 impianti di depurazione gestiti confluiscono in **corpi idrici superficiali**, collocati, in taluni casi, anche in aree a stress idrico elevato.

<sup>39</sup> Il totale dell'acqua reflua trattata negli impianti di depurazione differisce da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

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



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.

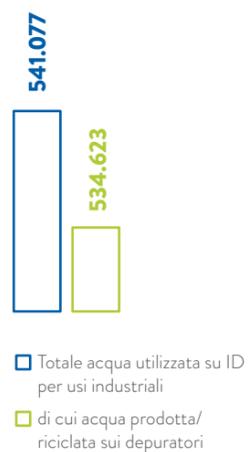
Per approfondimenti sulla qualità delle acque depurate si rimanda al paragrafo “La qualità delle acque depurate”.

### RIUTILIZZO DELLE ACQUE DEPURATE

Attualmente, l’acqua depurata viene **riutilizzata** esclusivamente per attività connesse ai servizi igienici e al funzionamento dei medesimi impianti di depurazione (contro-lavaggi dei sistemi di grigliatura e filtrazione, acqua di servizio per il funzionamento dei sistemi di disidratazione, irrigazione delle aree a verde, etc.)

Nel 2023, sugli impianti di depurazione è stato utilizzato, nel complesso, un volume di acqua pari a **541.077 m<sup>3</sup>** (per il dettaglio del complesso delle acque utilizzate sui depuratori si veda il paragrafo “Gli autoconsumi”), di cui **534.623 m<sup>3</sup>** (circa il **99% del volume totale** utilizzato sui depuratori) **proviene dallo stesso processo depurativo** ed è stato utilizzato per **usi industriali**. La totalità delle acque utilizzate viene reimmessa nel corpo recettore finale solo dopo aver subito il processo di depurazione.

Figura n. 36 – Volumi di acqua utilizzata sui depuratori nel 2023 (m<sup>3</sup>)



## 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, accreditato **Accredia**. Oltre al monitoraggio interno, la qualità delle acque viene controllata anche attraverso controlli eseguiti dalle Autorità Sanitarie Locali. L’attività di analisi per la verifica del rispetto delle conformità secondo il **D.Lgs. 18/23** 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, ove presenti.

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

- 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. Dal 2021 ad oggi, 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 2023 sono stati analizzati **più di 3.000 campioni** ed eseguite oltre **119.000 determinazioni analitiche**.

**3.268** campioni e **119.229** determinazioni analitiche

Tabella n. 16 – Determinazioni analitiche effettuate sulle acque potabili nel triennio 2021-2023

	u. m.	2021	2022	2023
Determinazioni analitiche	n.	105.430	107.420	119.229
Campioni	n.	2.530	2.565	3.268

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 **99,9%** (solo 93 parametri non conformi su un totale di **91.125<sup>40</sup>** pari allo **0,1%**). Le suddette non conformità sono state gestite nell’ambito di procedure standardizzate che hanno consentito e garantito il rientro in conformità con i successivi prelievi effettuati. La tabella dedicata riporta le principali caratteristiche chimiche e microbiologiche dell’acqua distribuita nel 2023.

40 Numero di parametri come indicato nel calcolo dell’indicatore M3, come da Delibera ARERA 917/2017/R/ldr.

Tabella n. 17 – Principali caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita

Parametro	Unità di misura	Valore medio nel 2023	Parametro D.Lgs. 31/01
Calcio	mg/l Ca	70,65	Non previsto
Bicarbonati	mg/l HCO <sub>3</sub>	271,25	Non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	286,36	(**)
Solfati	mg/l SO <sub>4</sub>	7,72	<250
Sodio	mg/l Na	4,50	<200
Cloruri	mg/l C	6,04	<250
Magnesio	mg/l Mg	15,55	Non previsto
Potassio	mg/l K	1,64	Non previsto
Nitrati	mg/l NO <sub>3</sub>	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, 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](http://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 distribuita**<sup>41</sup>. Per i clienti di Acea Ato 5, il **giudizio globale** espresso sull'acqua potabile nel 2023 si attesta a **6,2/10**, in linea con il 2022. Resta ancora contenuta la percentuale di intervistati che afferma di **bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 17,8%** (era il 15,6% nel 2022); mentre elevata risulta la percentuale di chi **dichiara di non berne mai, il 58%**, in linea con il 2022.

41 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 131.

## 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.

Nel 2023 sono stati analizzati oltre **3.000 campioni** ed eseguite oltre **85.000 determinazioni analitiche**, in aumento rispetto al 2022.

Tabella n. 18 – Determinazioni analitiche e campioni effettuati su acque reflue nel triennio 2021-2023

	u. m.	2021	2022	2023
Determinazioni analitiche	n.	40.636	67.810	88.803
Campioni	n.	3.044	3.281	3.074

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

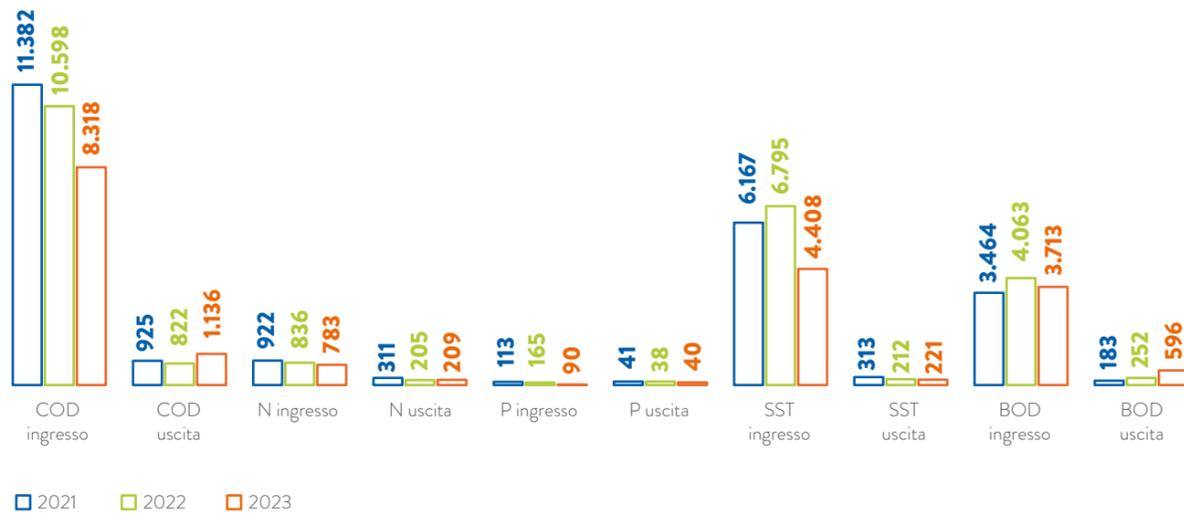
- eventuali non conformità riscontrate nel corso dell'esercizio
- analisi per la valutazione del processo biologico e/o l'avvio di nuovi processi depurativi
- analisi eseguite in contraddittorio con gli Enti di controllo esterni

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.

**3.074** campioni  
e **88.803**  
determinazioni  
analitiche

In Figura 37 vengono riportati i valori dei principali inquinanti in ingresso e uscita, nel triennio, dagli impianti di depurazione gestiti.

**Figura n. 37 – Principali inquinanti in ingresso e in uscita dalle acque reflue nel triennio 2021-2023 (dati in tonnellate)**



Nella Tabella 19 vengono riportati i valori medi dei principali parametri inquinanti in uscita dagli impianti di depurazione maggiori di 10.000 AE<sup>42</sup>, che risultano nettamente inferiori ai limiti indicati nel D.Lgs. 152/06, ed in Tabella 20 sono indicate le quantità di inquinanti rimosse nel corso dell'anno.

**Tabella n. 19 – Media dei valori dei parametri in uscita dai principali depuratori nel 2023**

Parametro	Media dei valori (mg/l) nel 2023	Limiti di concentrazione in acque superficiali (D.Lgs. 152/06)
BOD <sub>5</sub>	3	≤25
COD	9	≤125
SST	5	≤35
Azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	3	-
Fosforo	1	-

**Tabella n. 20 – Quantità di inquinanti rimosse dai principali depuratori nel 2023 (tonn)**

INQUINANTE	UM	2021	2022	2023
COD	t	10.457	9.776	7.182
N	t	610	631	574
P	t	72	127	50
SST	t	5.854	6.584	4.188
BOD <sub>5</sub>	t	3.281	3.811	3.117

42 Gli impianti considerati sono: Frosinone - Pratillo, Sora - Via Tofaro, Fiuggi - Via Colle delle Mele, Cassino - Agnone, Ferentino - Le Mandre e Ceccano - Via Gaeta.

La quasi totalità dei controlli eseguiti sulle acque reflue è risultata conforme ai limiti di legge, con una **percentuale di non conformità** dell'acqua depurata di circa lo 0,6%, molto contenuta rispetto al totale delle analisi effettuate.

Di seguito si riporta l'efficienza depurativa complessiva dei principali impianti di depurazione relativamente alle varie sostanze organiche (BOD<sub>5</sub>, COD, SST) e nutrienti (N, P):

**Tabella n. 21 – Efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023 (%)**

PARAMETRO	2021	2022	2023
COD	91,9%	92,2%	86,3%
SST	94,9%	96,9%	95,0%
N <sup>43</sup>	66,2%	75,5%	73,3%
P	63,7%	77,0%	55,6%
BOD <sub>5</sub>	94,7%	93,8%	83,9%



43 Considerato come azoto ammoniacale (NH<sub>4</sub>).

## 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 servita. Nel 2023, Acea Ato ha terminato la redazione del primo WSP, condotto sull'asta acquedottistica avente origine dalla sorgente di Anagni Tufano, ottenendo una copertura pari all'11% della popolazione servita. 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 2023 sono state registrate 4 sanzioni di natura ambientale per l'ammontare complessivo di 3.500 euro.

### 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 urbani.

#### EMERGENZA BIODIVERSITÀ: POLITICHE E STRUMENTI PER LA TUTELA<sup>44</sup>

The importance of restoring nature in Europe è il Rapporto dell'Agenzia europea per l'ambiente, pubblicato nel 2023, che sottolinea l'importanza delle **azioni di ripristino degli ecosistemi** e di una **loro più efficace gestione** al fine di preservare i **benefici derivanti da una natura sana, sia in termini ambientali che sociali**, come la salute delle persone, la sicurezza alimentare e l'azione efficace per il clima, si, infine, dal punto di vista **economico**. In tale contesto, il Parlamento Europeo, dopo la pubblicazione nel 2020 della **Strategia Europea sulla biodiversità per il 2030**, ha approvato, nel 2023, la **Nature Restoration Law**, che rappresenta la prima legge europea per il ripristino della natura con **obiettivi giuridicamente vincolanti** per gli Stati membri, tra cui: il ripristino e il miglioramento degli ecosistemi terrestri e marini di particolare interesse, il recupero degli ecosistemi urbani e la riconnessione naturale dei fiumi e degli ecosistemi agricoli. In particolare, la legge stabilisce l'ambizioso **obiettivo di ripristinare il 20% degli ecosistemi degradati entro il 2030**, con l'obbligo per gli Stati membri di redigere un Piano di Ripristino entro il 2050, che includa la quantificazione delle aree da ripristinare, le misure per raggiungere gli obiettivi e un calendario di attuazione. Gli impegni sono in linea con il **Quadro Globale per la Biodiversità Kunming - Montreal** adottato durante la quindicesima Conferenza delle Parti sulla Diversità Biologica (**COP15**) nel dicembre 2022. Durante la COP15, i 196 Paesi firmatari sono stati invitati ad aggiornare o formulare **Strategie e Piani Nazionali per la Biodiversità**. Nel 2023, durante l'European Business & Nature Summit di Milano, oltre 350 aziende, istituzioni finanziarie, governi e rappresentanti accademici e della società civile si sono riuniti per discutere su come poter rispettare gli impegni del Global Biodiversity Framework (GBF), anche mediante il lancio della **European Business and Nature Charter**. Infine, nell'anno, sono state pubblicate le Raccomandazioni finali della **Task force on Nature - related Financial Disclosures (TNFD)**, rivolte a tutte le organizzazioni. Tali raccomandazioni includono requisiti generali per le comunicazioni legate alla natura e si articolano su quattro pilastri - **governance, strategia, gestione del rischio e dell'impatto, metriche e obiettivi**, in linea con le Raccomandazioni della Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). L'Italia, in coerenza con gli orientamenti europei e internazionali, dopo aver introdotto nella **Costituzione il principio fondamentale** della "tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi", ha adottato, nel 2023, la **Strategia Nazionale per la Biodiversità al 2030**, definendo otto obiettivi specifici e focalizzandosi sulla **costruzione di una rete coerente di aree protette** e sul **ripristino degli ecosistemi**. Per facilitare il dialogo con le Associazioni Ambientaliste è stato istituito, presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, un tavolo di consultazione che ha coinvolto anche l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Scientifica (ISPRA) per garantire adeguato supporto tecnico e scientifico.

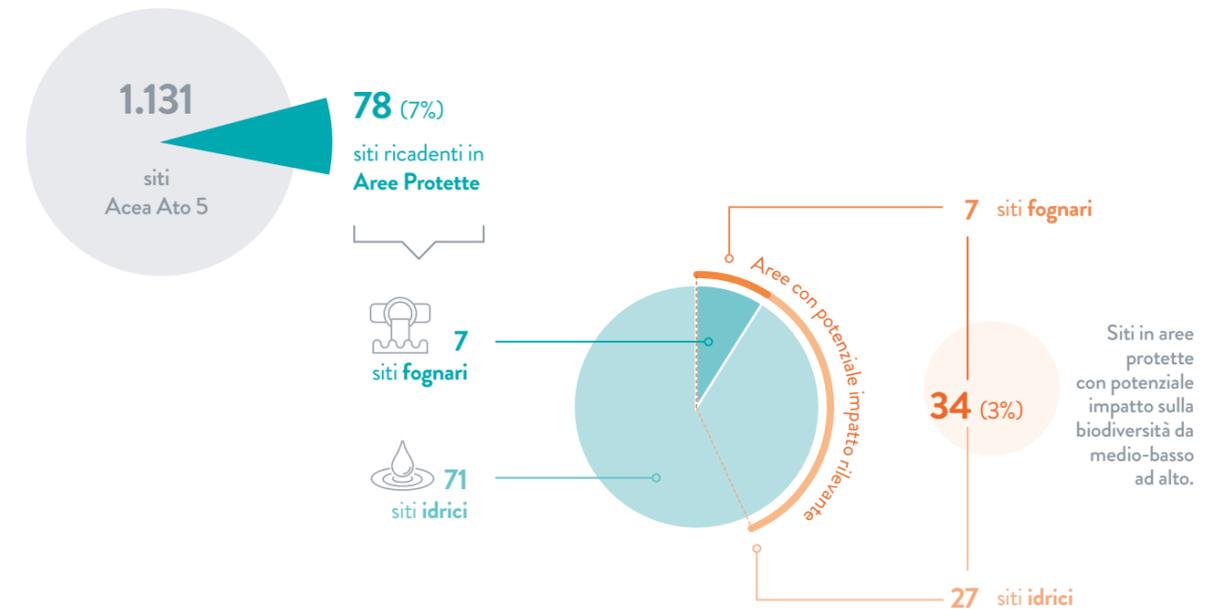
44 Si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 205.



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%) ricadono 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. 22 – Specie vegetale nei siti operativi di Acea Ato 5

Piante	VU	EN	CR
			Bryum versicolor

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

Specie animale	VU	EN	CR
Pesci	Alburnus albidus		
	Astacus astacus		
	Cobitis zanandreae	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 biotopo<sup>45</sup> 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 km<sup>2</sup>**.

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

6	7	5
<b>AREE NATURALI PROTETTE EUAP</b>	<b>SITI COMUNITARIO – SIC/ ZONE SPECIALI DI CONSERVAZIONE ZSC</b>	<b>ZONE DI PROTEZIONE SPECIALE ZPS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parco Naturale regionale Monti Simbruini</li> <li>• Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise</li> <li>• Riserva Naturale Lago di Posta Fibreno</li> <li>• Riserva Naturale del Lago di Canterno</li> <li>• Parco Naturale dei Monti Aurunci</li> <li>• Riserva Naturale Antiche Città di Fregellae e Fabrateria Nova e del Lago di S. Giovanni Incarico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Val Canneto</li> <li>• Cime del Messiccio della Meta</li> <li>• Castagneti di Fiuggi</li> <li>• Gole del Fiume Melfa</li> <li>• Versante meridionale del Monte Scalambra</li> <li>• Vallone Lacerno</li> <li>• Monti di Mignano Montelungo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise ed aree limitrofe</li> <li>• Gole del Fiume Melfa</li> <li>• Monti Simbruini ed Ernici</li> <li>• Monti Ausoni e Aurunci</li> <li>• Monti Lepini</li> </ul>

<sup>45</sup> Per biotopo si intende il complesso ecologico in cui vive una determinata specie animale o vegetale, o una particolare associazione di specie.

## ACEA ATO 5 E I CAMBIAMENTI CLIMATICI

Il cambiamento climatico è tra le sfide ambientali e sociali più rilevanti del nostro tempo. La Conferenza delle Parti (COP) della Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, tenutasi a Dubai nel 2023, promuove la formula "transition away", transitare fuori dai combustibili fossili e raggiungere la neutralità del carbonio entro il 2050.

### COP28: ACCORDI VERSO IL SUPERAMENTO DEI COMBUSTIBILI FOSSILI<sup>46</sup>

La 28<sup>a</sup> Conferenza delle Parti (COP28) della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC) si è svolta a Dubai dal 30 novembre al 12 dicembre 2023 e ha riguardato le principali tematiche emerse in occasione della precedente COP27: la necessità della transizione verso un sistema basato su fonti rinnovabili e riduzione dell'utilizzo dei combustibili fossili, la richiesta di elaborazione ed eventuale aggiornamento dei contributi determinati a livello nazionale (Nationally Determined Contributions – NDC), la costituzione di un Fondo per le perdite e i danni che prevede il riconoscimento di indennizzi ai Paesi in via di sviluppo più vulnerabili agli effetti dei cambiamenti climatici.

Come previsto dall'Accordo di Parigi, durante la COP28 si è lavorato alla terza fase del **bilancio globale sul clima** (global stocktake – GST) relativa alla valutazione di tutti gli impegni nazionali (Nationally Determined Contribution – NDC), dalla quale è emerso che, sommando tutti gli impegni nazionali e ipotizzando che gli obiettivi in essi contenuti siano pienamente raggiunti, l'obiettivo di limitare l'aumento medio della temperatura a meno di 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali è ancora lontano. Le parti hanno quindi definito un accordo per accelerare la transizione globale, promuovendo la formula "transition away" e concordando una roadmap per ridurre drasticamente l'utilizzo di carbone, petrolio e gas. L'accordo prevede, per la prima volta nella storia, il riferimento esplicito al superamento dei combustibili fossili per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. A tal fine, sono stati definiti nuovi obiettivi: triplicare le rinnovabili e raddoppiare l'efficienza energetica, accelerare gli sforzi per eliminare la produzione di energia da carbone senza compensazioni, eliminare i sussidi inefficienti alle fonti fossili e promuovere l'accelerazione delle tecnologie a zero e a basse emissioni, tra cui il nucleare e le tecnologie di cattura e stoccaggio del carbonio.

Con la finalità di allineare gli obiettivi e le misure nazionali all'Accordo di Parigi, i Paesi sono stati invitati a definire un nuovo impegno nei contributi determinati a livello nazionale. Le parti dovrebbero presentare i loro contributi NDC per il 2035 – in linea con i migliori dati specifici disponibili e con i risultati del global stocktake – entro la COP30.

Infine, è stata raggiunta l'intesa sull'operatività del Fondo per le perdite e i danni (Loss and Damage Fund), creato e adottato a sostegno dei paesi più vulnerabili alla crisi climatica, rispetto al quale l'Italia si è impegnata a stanziare cento milioni di euro. La prossima conferenza, COP29, verrà ospitata nel 2024 a Baku, capitale dell'Azerbaijan.

Come noto, 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 stessa, 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.

<sup>46</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 203.



La **Task Force on Climate Related Financial Disclosure (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**. Le 11 Raccomandazioni della TCFD sulla Disclosure finanziaria correlata al clima, infatti, rappresentano il modello di riferimento a livello internazionale e comunitario; esse sono applicabili a tutte le organizzazioni, sono focalizzate su rischi e opportunità legati al cambiamento climatico e sull'incremento della capacità di visione prospettica basata su puntuali analisi di scenario. 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)**. Per approfondimenti si veda l'Informativa climatica di Acea, disponibile al seguente link: [www.gruppo.acea.it/il-nostro-impegno/informativa-climatica-tcf47](http://www.gruppo.acea.it/il-nostro-impegno/informativa-climatica-tcf47).

## 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**. Obiettivo della Tassonomia è individuare il "grado di ecosostenibilità" di un investimento, aumentando la trasparenza del mercato a beneficio di consumatori e investitori.

La Tassonomia è incentrata su **sei obiettivi ambientali** - *mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine, transizione verso l'economia circolare*, con riferimento anche a riduzione e riciclo dei rifiuti, *prevenzione e controllo dell'inquinamento, protezione della biodiversità e della salute degli ecosistemi* - e introduce un **sistema di classificazione unico** a livello internazionale per l'**identificazione di attività economiche sostenibili**.

Figura n. 40 – Obiettivi della Tassonomia Europea



La Commissione Europea, nel 2021, ha adottato il "*Climate Delegated Act*" che disciplina i **primi due obiettivi climatici** (mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici), 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**. Nel 2023, è stato pubblicato anche il c.d. "*Environmental Delegated Act*" che disciplina i restanti quattro obiettivi ambientali (uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi). Tale atto delegato ha anche apportato alcune modifiche ai modelli da utilizzare per la pubblicazione degli indicatori fondamentali di prestazione (KPI) delle imprese non finanziarie. Inoltre, sempre nel corso del 2023, è stato pubblicato il Regolamento Delegato 2023/2485, con il quale sono stati apportati ulteriori emendamenti al Climate Delegated Act, sia in termini di nuove attività, sia in termini di criteri di vaglio tecnico.<sup>48</sup>

A seguito di tale integrazione, **oggi la Tassonomia identifica 16 settori** che includono un totale di **153 attività economiche**<sup>49</sup>. All'obiettivo di **mitigazione dei cambiamenti climatici** contribuiscono 101 attività economiche (di cui 87 contribuiscono anche all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici e 2 anche all'obiettivo di transizione verso un'economia circolare). All'obiettivo di **adattamento ai cambiamenti climatici** contribuiscono 106 attività economiche (di cui 87 contribuiscono anche all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici e 2 anche all'obiettivo di transizione verso un'economia circolare). All'obiettivo di **uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine** contribuiscono 6 attività. All'obiettivo di **transizione verso un'economia circolare** contribuiscono 21 attività (di cui 2 contribuiscono anche agli obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici). All'obiettivo di **prevenzione e riduzione dell'inquinamento** contribuiscono 6 attività. Infine, all'obiettivo di **protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi** contribuiscono 2 attività.<sup>50</sup>

Nel corso del 2023 **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 2023 del Gruppo Acea.

48 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 33.

49 Si indicano 153 attività, anziché 155, poiché due attività, presenti sia negli obiettivi CCM/CCA che nell'obiettivo CE, con lo stesso titolo/descrizione, ma con codici numerici differenti (rispettivamente attività 7.1 e 7.2 degli obiettivi CCM/CCA e 3.1. e 3.2 dell'obiettivo CE) vengono considerati dall'EU Taxonomy Compass del sito della Commissione Europea come medesime attività e pertanto conteggiate una sola volta.

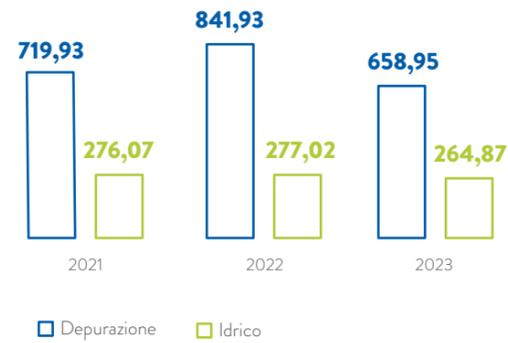
50 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 33 e ss.

47 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 204

## 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 2021-2023 per comparto (t)



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

Tabella n. 24 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto idrico nel triennio 2021-2023 (t)

Prodotti chimici	UM	2021	2022	2023
Ipoclorito di sodio	t	276,07	277,02	264,87

La maggior parte dei prodotti chimici viene però utilizzata nel comparto depurazione, per la **disinfezione delle acque reflue**, al fine di eliminare eventuali microorganismi 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 trattamenti di manutenzione ordinaria.

Tabella n. 25 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto depurazione nel triennio 2021-2023 (t)

Prodotti chimici	UM	2021	2022	2023
Ipoclorito di sodio	t	482,24	472,96	439,85
Acido peracetico	t	190,70	275,84	149,73
Alluminato di sodio	t	39,81	71,88	54,84
Polielettrolita in emulsione	t	6,60	20,80	12,68
Acido citrico	t	0,58	0	2
<b>Totali</b>	<b>t</b>	<b>719,93</b>	<b>841,93</b>	<b>658,95</b>

## 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 iscritte 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 2023 Acea Ato 5 ha prodotto **12.923,5 tonnellate di rifiuti**, in diminuzione rispetto al 2022, in cui si erano registrate circa 16.999,8 tonnellate. Della totalità dei rifiuti prodotti, il **99,8%** (pari a 12.895,8 tonnellate) sono **rifiuti di processo** e solo lo **0,2%** (pari a circa 27,8 tonnellate) proviene da **operazioni extra – processo**.

Figura n. 42 – Totalità dei rifiuti prodotti nel triennio 2021-2023 (t)

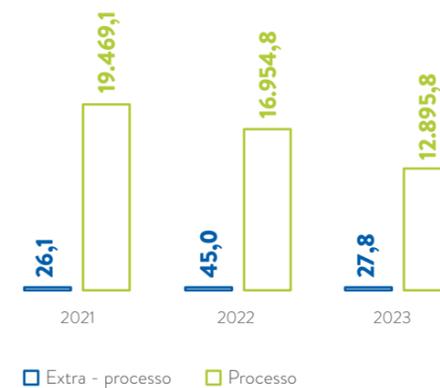
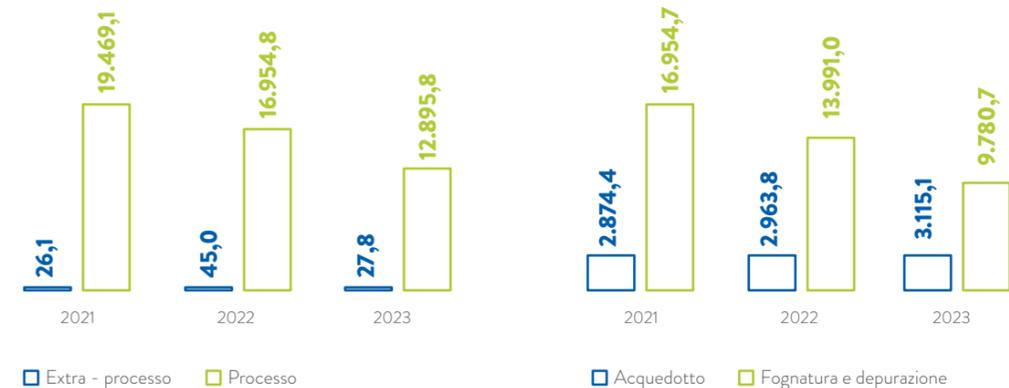


Figura n. 43 – Rifiuti di processo per segmento di origine nel triennio 2021-2023 (t)



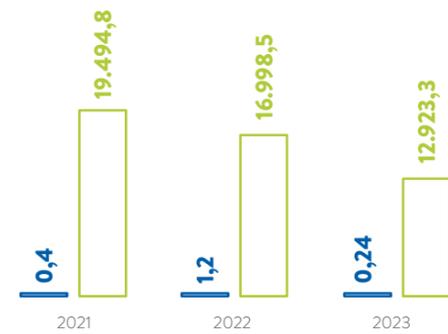
Come si evince dalla Figura 42, la principale categoria di rifiuti prodotti dalla Società è quella proveniente dal segmento di **fognatura e depurazione**, che comprende principalmente i fanghi di supero prodotti dal processo depurativo delle acque reflue. Nel dettaglio, i quantitativi prodotti di tali rifiuti nell'ultimo triennio da Acea Ato 5 sono riportati in Tabella 26.

Tabella n. 26 – Quantità di fanghi di supero prodotti nel triennio 2020-2023 (t)

	2021	2022	2023
Totale rifiuti prodotti nel segmento fognatura e depurazione (t)	16.594,7	13.991,0	12.923,5
di cui fanghi	13.803,1	12.474,5	8.259,9

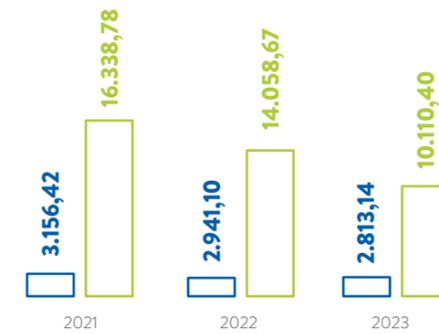
Le attività del servizio idrico integrato per loro natura producono **rifiuti non pericolosi**, che infatti costituiscono **oltre il 99%** del totale dei rifiuti prodotti, come riportato in Figura 44.

**Figura n. 44 – Rifiuti distinti in base alla pericolosità prodotti nel triennio 2021-2023 (t)**



□ Pericolosi □ Non pericolosi

**Figura n. 45 – Rifiuti prodotti per destinazione finale nel triennio 2021-2023 (t)**



□ Recupero □ Smaltimento

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'ambiente<sup>51</sup>.

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. 27 – Rifiuti di processo prodotti nel triennio 2021-2023 per tipologia e destino (t)**

Tipologia di destino	Rifiuti di processo	2021			2022			2023		
		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	10.775,74	122,08	5.440,98	9.624,53	129,45	4.304,69	5.474,55	107,92	4.527,93
	A preparazione per il riutilizzo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recupero	A riciclo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di recupero	3.027,35	103	-	2.849,92	46,21	-	2.785,36	-	-
<b>Totale</b>		<b>13.803,09</b>	<b>225,08</b>	<b>5.440,98</b>	<b>12.474,45</b>	<b>175,66</b>	<b>4.304,69</b>	<b>8.259,91</b>	<b>107,92</b>	<b>4.527,93</b>

<sup>51</sup> 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. 28 – Rifiuti extra - processo prodotti nel triennio 2021-2023 per tipologia e destino (t)**

Tipologia di destino	Rifiuti extra - processo	2021		2022		2023	
		Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
Smaltimento	A termovalorizzazione	-	-	-	-	-	-
	A incenerimento	-	-	-	-	-	-
	A conferimento in discarica	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di smaltimento	0,01	-	-	-	-	-
	A preparazione per il riutilizzo	-	-	-	-	-	-
Recupero	A riciclo	-	-	-	-	-	-
	Ad altre operazioni di recupero	0,38	25,69	1,23	43,74	0,24	27,54
<b>Totale</b>		<b>0,39</b>	<b>25,69</b>	<b>1,23</b>	<b>43,74</b>	<b>0,24</b>	<b>27,54</b>

## 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.

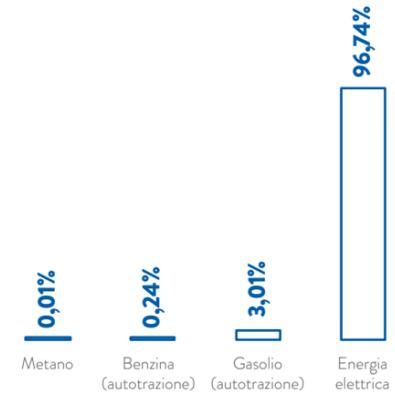
## I CONSUMI ENERGETICI

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.

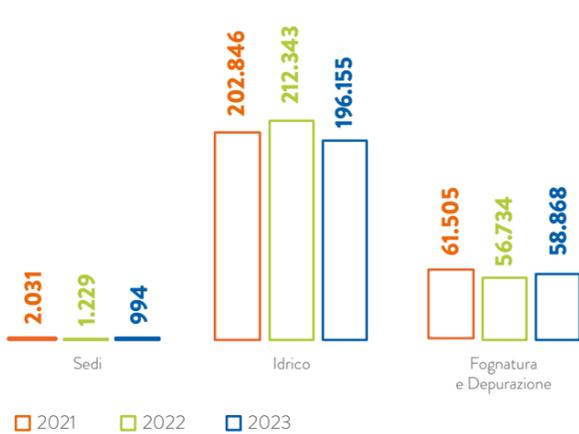
Nel 2023, il consumo energetico<sup>52</sup> globale per Acea Ato 5 è stato pari a **264.657 GJ**; di questi, **il consumo di energia elettrica**, che rappresenta il vettore energetico maggiormente utilizzato nella Gestione del Servizio Idrico Integrato, è stato pari a **255.885 GJ** (pari a circa il 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 **8.600 GJ**).

<sup>52</sup> I fattori di conversione utilizzati per il biennio 2021-2022 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).

**Figura n. 46 – Distribuzione percentuale dei consumi nel 2023 per tipologia di vettore (%)**



**Figura n. 47 – Consumi di energia elettrica per comparto nel triennio 2021-2023 (GJ)**



Nell'ultimo anno si è registrata una diminuzione dei consumi a livello globale, registrando un decremento pari a circa il 5% rispetto l'anno precedente<sup>53</sup>. Ciò è dovuto principalmente alla diminuzione dei consumi del comparto idrico (grazie agli interventi di efficientamento energetico effettuati).

**Tabella n. 29 – Totale consumi interni di energia nel triennio 2021-2023 (GJ)**

	Unità di misura	2021	2022	2023
<b>Totale consumi energia</b>	<b>GJ</b>	<b>275.624</b>	<b>278.931</b>	<b>264.657</b>
Metano	GJ	57	38 <sup>54</sup>	38
Benzina (autotrazione)	GJ	493	544	630
Gasolio (autotrazione)	GJ	8.692	8.186	7.972
<b>Energia elettrica</b>	<b>GJ</b>	<b>266.383</b>	<b>270.311<sup>55</sup></b>	<b>256.017</b>
di cui acquistata da fonti rinnovabili certificate da Garanzia D'Origine	GJ	266.383	-	-
di cui da fonti rinnovabili	GJ	-	148	132
<b>Energia rinnovabile (solo elettrica)</b>	<b>GJ</b>	<b>266.383</b>	<b>148</b>	<b>132</b>
<b>% Energia rinnovabile sul totale</b>	<b>%</b>	<b>96,6%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,05%</b>

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).

<sup>53</sup> Il dato relativo ai consumi energetici delle sedi e del comparto idrico differiscono leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 a causa di un aggiornamento della metodologia di calcolo.  
<sup>54</sup> Il dato differisce da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 a causa di un aggiornamento della metodologia di calcolo. Si segnala che la variazione di tale dato ha comportato di conseguenza anche la variazione del totale dei consumi di energia, ad esso correlato.  
<sup>55</sup> Il dato differisce da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 a causa di un aggiornamento della metodologia di calcolo.

**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 specifico<sup>56</sup> della Società stessa. Tali indicatori, insieme al consumo totale di energia, aiutano a quantificare l'efficienza della Società.

**Tabella n. 30 – Indici di intensità energetica per il comparto idrico e per il comparto depurativo nel triennio 2021-2023**

COMPARTO IDRICO	Unità di misura	2021	2022	2023
Energia elettrica consumata	TJ	202,846	212,343	196,152
Acqua immessa nei sistemi acquedottistici	Mm <sup>3</sup>	115,7	109,8	105,6
<b>Indice di intensità energetica per m<sup>3</sup> in uscita dal sistema acquedottistico</b>	<b>TJ/Mm<sup>3</sup></b>	<b>1,754</b>	<b>1,934</b>	<b>1,857</b>
COMPARTO DEPURATIVO	Unità di misura	2021	2022	2023
Energia elettrica consumata	TJ	61,505	56,734	58,868
Acqua reflua trattata	Mm <sup>3</sup>	30,0	29,9 <sup>57</sup>	29,8
<b>Indice di intensità energetica per m<sup>3</sup> di acqua trattata</b>	<b>TJ/Mm<sup>3</sup></b>	<b>2,050</b>	<b>1,897</b>	<b>1,975</b>

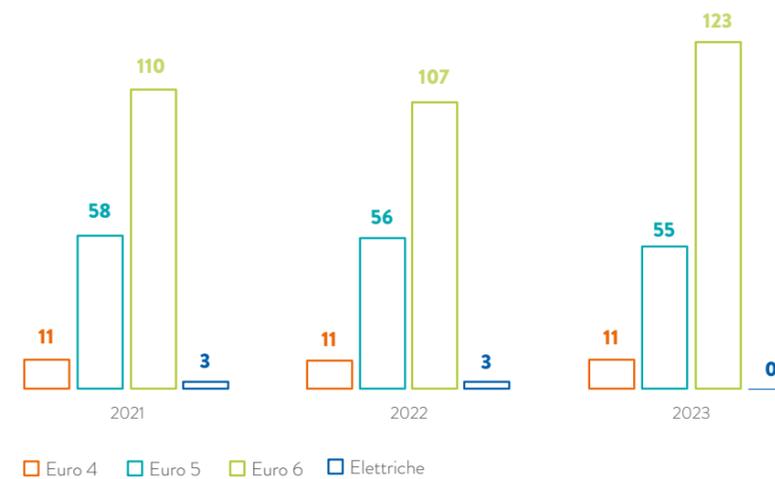
**IL PARCO MEZZI AZIENDALE**

Il carburante utilizzato per l'utilizzo del parco mezzi aziendale rientra tra le emissioni di tipo diretto in atmosfera. Anche nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, 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 CO<sub>2</sub>**.

Al 31.12.2023, il parco mezzi della Società è composto da **191 automezzi**, di cui circa il **64%** da veicoli **Euro 6** (123 mezzi), circa il **29%** da veicoli **Euro 5** (55 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 2021-2023 (n.)**



I mezzi considerati sono riportati nella tabella 31; sulla totalità dei mezzi, 25 sono a noleggio (7 Fiat Pan-

<sup>56</sup> 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).  
<sup>57</sup> Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 a seguito di un aggiornamento dello stesso. Si segnala che, di conseguenza, anche l'indice di intensità ha subito una leggera variazione.

da, 3 Renault Zoe, 2 Suzuki Jimny e 13 Fiat Scudo), mentre gli altri sono di proprietà di Acea Ato 5 SpA.

**Tabella n. 31 – Mezzi del parco auto di Acea Ato 5 nel 2023, per tipologia di combustibile (n.)**

Tipologia di mezzo	Tipo di combustibile		
	Gasolio	Benzina	Elettrica
Doblò	56		
Ducato Furgone	1		
Scudo	13		
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		
Ford Focus		1	
Panda 4 posti	11	2	
Panda Van	49		
Panda Van 4x4	29	9	
Punto 1.3 Mjt	1		
Suzuki Jimny	2	2	
Talento Furgone	2		
Zoe			3
<b>Totale</b>	<b>175</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

I mezzi aziendali sono attualmente prevalentemente a gasolio e in minima parte a benzina, per un consumo rispettivo di circa **7.972 GJ** e **630 GJ**, e un **consumo complessivo** pari a circa **8.602 GJ**, in diminuzione di circa l'1% rispetto all'anno precedente.

**Tabella n. 32 – Dettaglio mezzi aziendali 2021-2023 per tipologia di carburante (n.)**

Anno di rendicontazione	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Gasolio	Benzina	Elettriche
	Euro 4	Euro 5	Euro 5	Euro 6	Euro 6		
2021	9	2	58	0	101	9	3
2022	9	2	56	0	98	9	3
2023	9	2	55	0	111	12	3

**Tabella n. 33 – Consumi flotta aziendale nel triennio 2021-2023 (GJ)**

Parco auto	Unità di misura	2021	2022	2023
<b>Totale mezzi</b>	<b>n.</b>	<b>182</b>	<b>177</b>	<b>192</b>
<b>Totale consumi carburante</b>	<b>GJ</b>	<b>9.185</b>	<b>8.730</b>	<b>8.602</b>
di cui gasolio	GJ	8.692	8.186	7.972
di cui benzina	GJ	493	544	630

## 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 2023 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 **3,7 TJ (1,0 GWh)**, equivalenti a circa **320 tCO<sub>2</sub> evitate**. Nello specifico, sono state realizzate le seguenti attività di efficientamento:

- **Alatri – Pozzo Chiappitto**: installazione inverter su pompa da 75 kW. Il risparmio atteso è calcolato considerando una frequenza di lavoro di 49 Hz dell'inverter, per 24 ore di funzionamento al giorno per 240 giorni.
- **Anagni – Sorgente La Sala**: sviluppata una migliore gestione delle pompe che tiene conto delle condizioni stagionali.
- **Campoli Appennino – Pozzi Carpello (verso villa Carrara)**: effettuata una modulazione dell'inverter per sfruttare in fascia notturna la pompa che alimenta il ramo verso villa Carrara. Il risparmio atteso è calcolato considerando una riduzione della frequenza di funzionamento di circa 3 Hz della pompa per 7 ore al giorno per 365 giorni.
- **Campoli Appennino – Pozzi Carpello**: effettuata una modulazione dei pozzi 3 e 4. Si lavora tenendo i pozzi 1 e 5 sempre accessi, il pozzo 4 spento (pozzo di riserva) e il pozzo 3 spento per 11 ore. Il risparmio atteso è calcolato considerando la potenza della terza pompa di 110 kWh per le 11 ore di spegnimento del pozzo per 350 giorni.
- **Fumone – Sollevamento verso Piazza Marconi**: installazione quadro inverter a servizio delle due pompe da 4 kW, una di riserva all'altra, che lavora a 43 Hz per 20 ore al giorno.
- **Isola del Liri – Serbatoio Quaglieri**: installazione inverter. Il risparmio atteso è calcolato considerando una frequenza di lavoro di 47 Hz dell'inverter per 24 ore di funzionamento al giorno per 365 giorni.
- **Monte San Giovanni Campano – Depuratore Perna**: dismissione dell'impianto di sollevamento con contestuale realizzazione di un impianto di sollevamento fognario. Il risparmio stimato è calcolato considerando una diminuzione dei consumi giornalieri per 365 giorni l'anno.
- **Pastena – Impianto di sollevamento idrico San Cataldo**: sostituzione di una pompa da 1,5 kW con una di pari potenza ma più performante e installazione dell'inverter.
- **Posta Fibreno – Via Lago verso Broccostella**: sviluppata una migliore gestione delle pompe. Il risparmio stimato è calcolato considerando la diminuzione della potenza nominale tra le due pompe presenti, funzionanti in periodi dell'anno diversi.
- **San Giorgio a Liri – Via Difese**: installazione inverter.
- **San Giorgio a Liri – Via Ponterotto**: installazione inverter. Il risparmio atteso è calcolato considerando la frequenza di lavoro degli inverter a 48 Hz per 24 ore di lavoro al giorno per 365 giorni.
- **Veroli – Impianto di sollevamento idrico Case Carboni**: sostituzione di una pompa ed installazione di un quadro inverter per comando elettropompe secondo le pressioni di rete.
- **Villa Santa Lucia – Pozzo San Martino**: a causa di attività gestionali sulla rete, il pozzo è stato acceso solo nel periodo estivo, risultando spento per circa 180 giorni.

Di seguito il riepilogo degli interventi effettuati nel 2023 con l'indicazione, per ognuno di essi, del risparmio calcolato/stimato/atteso:

**Tabella n. 34 – Interventi di efficientamento energetico effettuati nel 2023**

Comune	Impianto	Intervento	Risparmio <sup>58</sup> (kWh/anno)
Alatri	Pozzo Chiappitto	Installazione inverter	8.640
Anagni	Sorgente La Sala	Variazione modalità di funzionamento pompe	39.420
Campoli Appennino	Pozzi Carpello verso villa Carrara	Modulazione inverter	2.836
Campoli Appennino	Pozzi Carpello	Modulazione pozzi	423.500
Fumone	Sollevamento verso Piazza Marconi	Installazione quadro inverter	20.000
Isola del Liri	Serbatoio Quaglieri	Installazione inverter	48.355
Monte San Giovanni Campano	Depuratore Perna	Dismissione impianto di depurazione e realizzazione sollevamento fognario	13.505
Pastena	Impianto di sollevamento idrico San Cataldo	Sostituzione pompa e installazione inverter	3.700
Posta Fibreno	Via Lago verso Broccostella	Variazione modalità di funzionamento pompe	177.120
San Giorgio a Liri	Via Difese	Installazione inverter	63.072
San Giorgio a Liri	Via Ponterotto	Installazione inverter	58.867
Veroli	Impianto di sollevamento idrico Case Carboni	Installazione inverter	28.000
Villa Santa Lucia	Pozzo San Martino	Riduzione dei tempi di accensione del pozzo	129.600

58 I risparmi riportati sono stimati.

## LE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

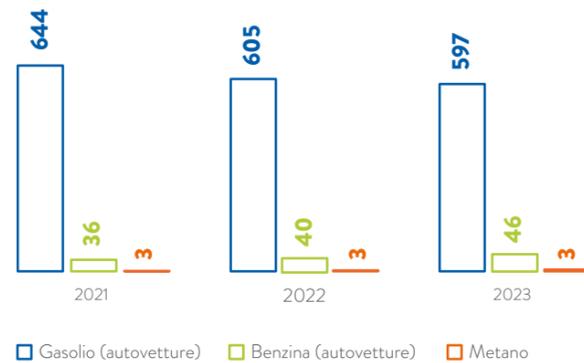
Acea Ato 5 è impegnata nella riduzione delle emissioni di gas effetto serra (GHG), attraverso attività, tra cui le iniziative di efficientamento energetico già illustrate (si veda il Cap. “Le iniziative di efficientamento”), volte a perseguire una contrazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

Le emissioni monitorate da Acea Ato 5 si possono distinguere secondo due tipologie, così come definite dal documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*<sup>59</sup>:

- 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 2023 le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> (**Scope 1**)<sup>60</sup>, provenienti da fonti controllate direttamente dalla Società, sono pari a **645 tCO<sub>2</sub>**, in **leggera diminuzione** rispetto all'anno precedente (nel 2022 erano state 648 tCO<sub>2</sub>). 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.

Figura n. 49 – Emissioni dirette di tipo Scope 1 nel triennio 2021-2023 (tCO<sub>2</sub>)



Le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> (**Scope 2**), derivanti dal consumo di energia elettrica risultano differire a seconda dell'approccio adottato per la rendicontazione. Secondo l'approccio **Location based**<sup>61</sup>, nel 2023 le emissioni, ottenute moltiplicando i consumi di energia elettrica per un fattore di emissione medio della rete elettrica nazionale, sono state pari a **22.379 tCO<sub>2</sub>**, in **diminuzione** di circa il 5% rispetto all'annualità precedente. L'approccio **Market based**<sup>62</sup>, 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 2023 sono risultate pari a **34.467 tCO<sub>2</sub>**, anche in questo caso in diminuzione di circa il 5% rispetto al 2022, mentre, nel 2021, 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 emissioni per il triennio 2021-2023.

59 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.

60 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 l'annualità 2021, mentre per il biennio 2022-2023 si sono utilizzati i fattori aggiornati nei documenti MATTM 2022 e DEFRA 2022.

61 Per tale metodo è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al documento “Confronti Internazionali” di Terna, pari a 0,315 per il triennio.

62 Per tale metodo sono stati utilizzati i coefficienti riportati all'interno del documento “AIB – European Residual Mixes 2021” 0,459 per il 2021 ed a 0,457 per il biennio 2022-2023.

Figura n. 50 – Emissioni indirette di Scope 2 nel triennio 2021-2023 (tCO<sub>2</sub>)



## 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 2021-2023.

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 addizionata un'aliquota di emissioni riconducibili alle Sedi Aziendali rispettivamente nelle proporzioni dell'80% e del 20%.

Tabella n. 35 – Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra 2021-2023

Indice di intensità delle emissioni <sup>63</sup> di gas a effetto serra	Unità di misura	2021	2022	2023
Emissioni CO <sub>2</sub> (Scope 1 + Scope 2)	kgCO <sub>2</sub>	23.992.580	24.273.769	23.024.281
Valore aggiunto Acea Ato 5	€	40.915.938	36.120.641	39.581.892,04
<b>Emissioni CO<sub>2</sub> (Scope 1 + Scope 2)/valore aggiunto Acea Ato 5</b>	kgCO <sub>2</sub> /€	0,586	0,672	0,582
Emissioni CO <sub>2</sub> (Scope 1 + Scope 2) - comparto idrico	kgCO <sub>2</sub>	18.438.465,56	19.163.574,25	17.670.858,72
m <sup>3</sup> acqua prelevata	m <sup>3</sup>	115.825.628,0	109.797.326,0	105.509.000,0
<b>Totale Emissioni CO<sub>2</sub> (Scope 1 + Scope 2) del comparto idrico /m<sup>3</sup> acqua prelevata</b>	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	0,159	0,175	0,167
Emissioni CO <sub>2</sub> (Scope 1 + Scope 2) - comparto depurativo	kgCO <sub>2</sub>	5.554.114,5	5.110.194,8	5.277.919,8
m <sup>3</sup> acqua depurata <sup>64</sup>	m <sup>3</sup>	30.000.810,0	29.867.366,0	29.838.166,0
<b>Totale Emissioni CO<sub>2</sub> (Scope 1 + Scope 2) del comparto depurativo /m<sup>3</sup> acqua trattata</b>	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	<b>0,185</b>	<b>0,171</b>	<b>0,177</b>

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

64 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 2.000 AE.

## 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.

La Carta del Servizio Idrico Integrato viene adottata in conformità alle seguenti disposizioni di Legge e provvedimenti, e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni ed in particolare:

1. alle disposizioni del DPCM 27/01/1994 e del DPCM 29/04/1999 recante “Schema generale per la predisposizione del Carta del Servizio idrico Integrato”;
2. alle direttive contenute nelle Delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), (655/2015/R/idr (RQSII) s.m.i.; 217/2016/R/idr; 218/2016/R/idr (TIMSII) s.m.i.; 665/2017/R/idr (TICSI); 897/2017/R/idr (TIBSI); 917/2017/R/idr (RQTI) s.m.i.; 227/2018/R/idr; 311/2019/R/idr (REMSI); 547/2019/R/idr; 610/2021/R/idr).

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 31.12.2023, le utenze di Acea Ato 5 risultano pari a **202.195**; di questi, la totalità usufruisce del servizio di acquedotto, mentre il servizio di fognatura è usufruito dal 69 % e quello della depurazione dal 60%. Nella Tabella 36 si riporta il dettaglio.

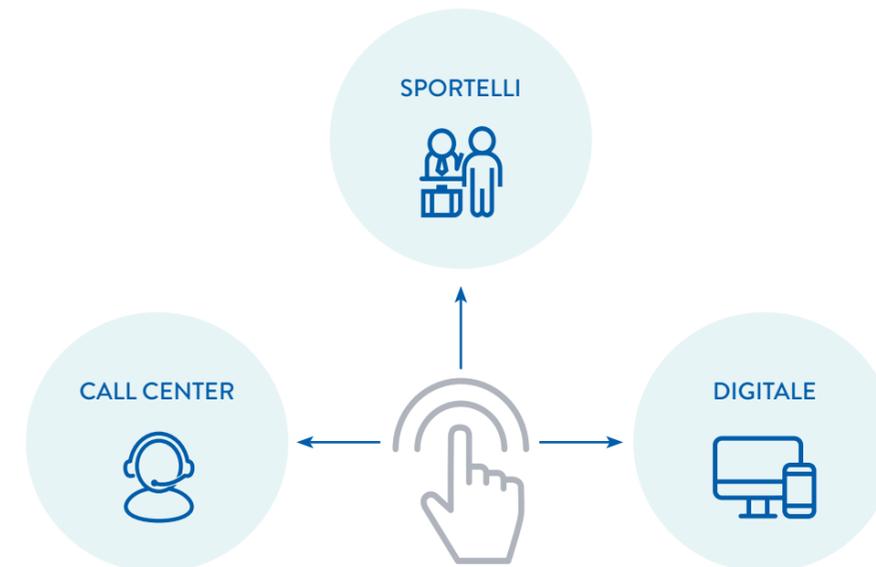
Tabella n. 36 – Numero di clienti di Acea Ato 5 nel triennio 2021-2023 per tipologia di servizio erogato

	2021	2022	2023
Utenze servizio di acquedotto	201.878	202.209	202.195
Utenze servizio di fognatura	135.388	140.800	139.711
Utenze servizio di depurazione	116.402	122.813	121.933

## 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



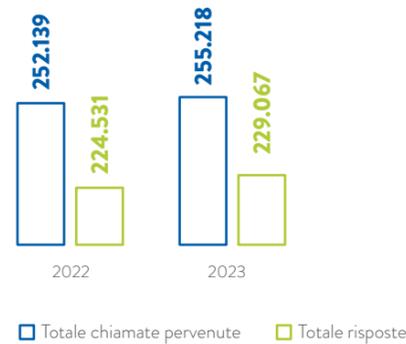
I canali di assistenza diretta quali sportelli, call center ed e-mail consentono alla Società di operare secondo valori di **trasparenza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio**; in affiancamento ai canali a distanza è stato attivato lo sportello digitale a fine 2020. Inoltre, Acea Ato 5 mette 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**.

### 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 numero verde **800 639 251**, gratuito da rete fissa e cellulare.

Figura n. 53 – Traffico telefonico numero verde commerciale 2022-2023 (n.)



Per il servizio commerciale, le chiamate pervenute nel 2023 sono state **255.218**, in aumento dell'1% circa rispetto al 2022, con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari all'**89,8%**, che registra un incremento dello 0,7% rispetto al risultato 2022 (89,1%), al di sopra degli standard di qualità contrattuale previsti dalla delibera ARERA 655/2015 ( $\geq 80\%$ ). L'incremento del numero di chiamate ricevute è legato a ricontatti conseguenti ad attività di recupero del credito. La Tabella 37 mostra le performance del numero verde del commerciale per il biennio 2022-2023.

Tabella n. 37 – Performance numero verde commerciale 2022-2023

Numero verde Commerciale (Acea Ato 5 – Frosinone e Provincia)		2022	2023
Totale chiamate pervenute	n.	252.139	255.218
Totale risposte	n.	224.531	229.067
Livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,1%	89,75%
Tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'49"	3'08"
Tempi medi di conversazione	min. sec.	4'48"	4'40"

Come si può evincere dalla Tabella 37, si registra un aumento dei tempi di attesa prima della risposta, a causa del numero maggiore di chiamate ricevute e concentrate maggiormente nelle ore mattutine.

### IL CALL CENTER GUASTI

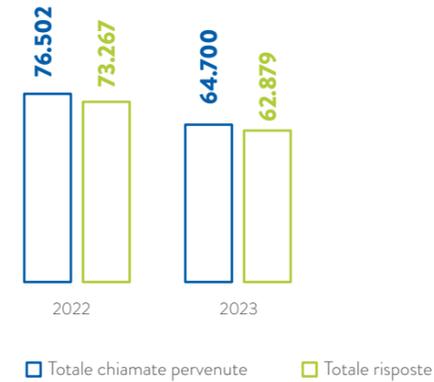
Il servizio guasti è una linea dedicata a recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da Acea Ato 5.

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 2023 le chiamate pervenute al Call Center Guasti sono state **64.697**<sup>65</sup>, con un significativo **decremento del 15%** rispetto al dato del 2022 (76.502). Il livello di servizio registrato è pari a circa il 97,2%, con un incremento dell'1,4% circa rispetto al 2022 (95,8%), determinando così un valore superiore a quello minimo previsto (90%).

65 Il dato differisce leggermente da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea a seguito di un aggiornamento dello stesso.

Figura n. 54 – Traffico telefonico numero verde guasti 2022-2023 (n.)



La Tabella 38 mostra le performance del numero verde guasti per il biennio 2022-2023.

Tabella n. 38 – Performance numero verde guasti 2022-2023

Numero verde Guasti <sup>66</sup> (Acea Ato 5 – Frosinone e Provincia)		2022	2023
Totale chiamate pervenute	n.	76.502	64.697
Totale risposte	n.	73.267	62.879
Livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	95,8%	97,19%
Tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'29"	0'30"
Tempi medi di conversazione	min. sec.	3'21"	2'30"

Si registra un decremento del tempo medio di conversazione per il Call Center Guasti nel 2023 grazie all'implementazione di Salesforce Guasti con l'utilizzo di una procedura guidata per l'apertura di segnalazioni.

### 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, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:30 e il sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:00, tramite il quale, sempre su appuntamento, gli utenti possono esporre, da remoto, le loro richieste riducendo spostamenti superflui.

Tabella n. 39 – Performance sportelli fisici 2022-2023

Acea Ato 5 (2 sportelli Frosinone e Provincia)		2022	2023
Biglietti emessi	n.	13.872	14.202
Clienti serviti	n.	13.872	14.202
Livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
Tempo medio di attesa	min. sec.	1'05"	1'00"
Tempo medio di servizio	min. sec.	17'20"	15'57"

66 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. Con le indagini Mystery Client vengono infatti misurati costantemente i canali di contatto quali: call center commerciale e segnalazione guasti, sportello fisico, sportello digitale, live chat, ed eventualmente nuovi canali attivati, individuandone elementi di forza ed aree di intervento/miglioramento. Viene verificato il rispetto degli “standard di servizio” (conformità/non conformità) e fornito un supporto ai responsabili di processo per il miglioramento continuo della qualità dei touch point.<sup>67</sup>

## EVOLUZIONE DIGITALE: I NUOVI CANALI DI CONTATTO

Acea Ato 5 ha continuato il processo di miglioramento della gestione dei clienti e dei canali di contatto (sportello digitale, numero verde commerciale, app My Acea Acqua, posta elettronica, pec, portale web, aumentando l’offerta di servizi digitali per avvicinare il cliente ai servizi di *smart technology*.

La Società ha lanciato nel 2023 il concorso “**Passa alla bolletta digitale e vinci**” per promuovere l’utilizzo della bolletta interattiva. Al 31.12.2023 i clienti con il servizio di bolletta web attivo sono **58.670** (circa il **9% in più** rispetto alle 53.869 utenze del 2022), con un **risparmio** di circa **7 tonnellate annue di carta**.

### LA QUALITÀ PERCEPITA DEI PORTALI WEB<sup>68</sup>

Relativamente alle aree riservate dei siti web, Acea Ato 5 ha ottenuto **valutazioni complessive superiori a 7,5/10** e le aree ritenute più importanti dai clienti sono risultate, prevalentemente, la “**possibilità di comunicare l’autolettura**”, la “**possibilità di gestire il contratto**” e la “**possibilità di pagare le bollette**”.

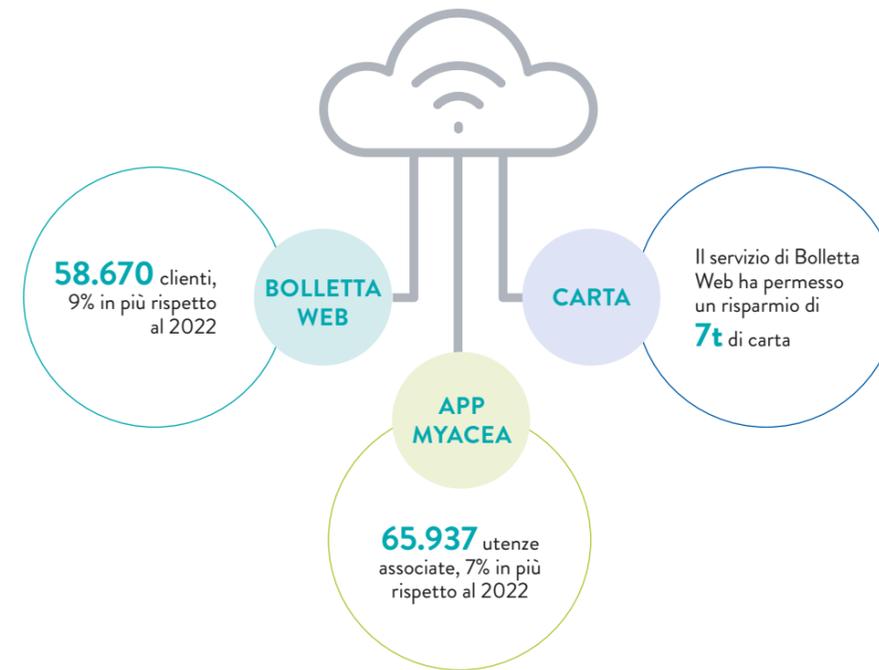
Le **iscrizioni all’area My Acea Acqua** di pertinenza sono aumentate, raggiungendo un totale di **65.973 utenze associate**, del **7%** rispetto al dato 2022 (pari a 61.820 utenze), pari a circa il 33% dei contratti totali attivi nell’anno. Inoltre, anche Acea Ato 5 gestisce, tramite fornitore esterno, **il servizio chat** 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**.

<sup>67</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 139.

<sup>68</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 114.

Figura n. 55 – I risultati ottenuti nel 2023 nell’ambito dei canali digitali



## LA QUALITÀ PERCEPITA: SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI<sup>69</sup>

L’Unità Stakeholder e Qualità percepita 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. 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. Inoltre, la modalità di rilevazione continuativa sull’esperienza dei clienti che hanno contattato Acea (call back)<sup>70</sup> consente di circoscrivere l’impatto sui risultati di eventuali picchi stagionali.

I report sugli esiti delle rilevazioni a totale campione indagato sono prodotti a fine semestre, pertanto, in questa sede, vengono presentati i dati annuali come media delle indagini semestrali 2023.

In coerenza con gli anni passati, le indagini sulla qualità dei servizi percepita sono state condotte prevalentemente con **metodologia CATI**<sup>71</sup> e, in minor parte, con il **metodo CAWI** (indagini online), soprattutto in relazione alla percezione degli aspetti generali dei servizi e dei canali digitali.

Per la prima volta, si riportano i dati ottenuti con l’integrazione delle due modalità di raccolta (CATI e CAWI<sup>72</sup>); pertanto, per preservare la confrontabilità del biennio, sono stati modificati, con lo stesso criterio, anche i risultati del 2022, illustrando 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.

<sup>69</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pagg. 110 e ss.

<sup>70</sup> Le interviste sui “canali di contatto” sono rivolte a clienti selezionati, con la metodologia del “call back”, tra coloro che hanno usufruito dei servizi (numeri verdi commerciali o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico, canali chat e sportelli digitali) poco prima della rilevazione e rilasciato l’autorizzazione ad essere ricollocati.

<sup>71</sup> *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%.

<sup>72</sup> Le interviste online (CAWI), generalmente, ottengono giudizi più critici rispetto a quelli raccolti telefonicamente; tra i possibili motivi, si cita l’assenza della comune inclinazione all’“accettabilità sociale” che condiziona (positivamente) le interviste gestite da un operatore.

**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 2023 del Gruppo Acea, pag. 113)



La valutazione complessiva sul servizio per Acea Ato 5 è risultata pari a **6,2/10**; risultano nella media soddisfazione i giudizi su “fatturazione” ed “aspetti tecnici”, 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. 40 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction 2022-2023- media delle due rilevazioni semestrali** (fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 115)

**SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATOS – Frosinone)**

	u.m.	2022	2023
<b>Servizio idrico (giudizio complessivo)</b>	<b>1-10</b>	6,3	6,2
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>			
<b>Aspetti tecnici del servizio</b>	<b>1-10</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>
Continuità del servizio	%	80,6	72,1
<b>Fatturazione</b>	<b>1-10</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>
Correttezza dei consumi fatturati <sup>73</sup>	%	77,6	80,3
Invio regolare delle fatture	%	75,4	81
<b>Segnalazione guasti</b>	<b>1-10</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>
Chiarezza delle informazioni fornite	%	93,8	91,3
Cortesìa e disponibilità dell'operatore	%	94,3	95,5
<b>Intervento tecnico</b>	<b>1-10</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>
Competenza dei tecnici	%	92,8	94,8
Rapidità di intervento dopo la richiesta	%	92,8	93,5
<b>Numero verde commerciale</b>	<b>1-10</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>
Competenza dell'operatore	%	92,3	94,8
Chiarezza delle informazioni fornite	%	93,8	93,5
<b>Sportello</b>	<b>1-10</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>
Competenza dell'operatore	%	95,0	93,3
Chiarezza delle informazioni fornite	%	94,0	92,5

<sup>73</sup> Dal primo semestre 2022 la formulazione della domanda “correttezza degli importi” è stata sostituita, per tutte le Società idriche, con “correttezza dei consumi fatturati”.

**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 conforme.

Per quanto riguarda Acea Ato 5, è stata certificata l'inclusione al meccanismo incentivante per tutti i macro – indicatori. Il 17 Ottobre 2023 con Delibera n. 477/2023/R/idr l'ARERA ha pubblicato le valutazioni effettuate sulla rendicontazione della Qualità Tecnica per il **biennio 2020-2021**, determinando i premi e le penalità per i risultati ottenuti su ciascun macro-indicatore. In merito a ciò, Acea Ato 5 ha ricevuto **599.551 euro di penalità**.

Con l'introduzione della Delibera 637/2023/R/idr Arera ha introdotto un nuovo indicatore della qualità tecnica denominato **“MO-resilienza idrica”** (in valutazione dal 2024), al fine di monitorare l'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti, a fronte delle previsioni, in ordine al soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito, includendo anche gli usi diversi dal civile, ovvero che tenga conto del rapporto tra la sommatoria dei consumi richiesti dai diversi usi della risorsa (civili, irrigui e industriali) e la disponibilità idrica totale del territorio.

L'ARERA ha previsto di rendicontare i dati dell'anno 2022 contestualmente a quelli del 2023; il presidio Reporting & Quality si è comunque adoperato per la raccolta dati dell'anno passato e per l'elaborazione dei dati di consuntivo. Si sono eseguite delle importanti attività per recuperare il valore dell'M2, portando al suo raggiungimento rispetto all'obiettivo per l'anno 2023.

I dati delle prestazioni eseguite al 31.12.2023 fanno registrare un sostanziale raggiungimento degli obiettivi su tutti i macro-indicatori e pertanto non si ritiene di incorrere in eventuali penalità.

### 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. 41 – Indicatori della Qualità Tecnica annualità 2023

QUALITÀ TECNICA AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5				
CONSUNTIVO MACROINDICATORI 2023				
MACROINDICATORE	Indicatore	Valore 2023	Raggiungimento obiettivo ARERA	Classe
M1 – Perdite Idriche (M1)	M1a – Perdite idriche lineari [mc/km/gg]	25,26	SI	E
	M1b – Perdite idriche [%]	63,87%	SI	C
M2 – Interruzioni del servizio	M2 - Interruzioni del servizio [ore]	625,55	SI	C
	M3a – Incidenza ordinanze di non potabilità [%]	0,0000%	SI	C
M3 – Qualità dell'acqua erogata	M3b – Tasso campioni non conformi [%]	2,63%	SI	C
	M3c – Tasso parametri non conformi [%]	0,130%	SI	C
	M4a – Frequenza allagamento e/o sversamenti da fognatura (n/100 km)	0,69	SI	D
M4 – Adeguatezza del sistema fognario	M4b – Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena [% non adeguati]	42,24%	SI	D
	M4c – Controllo degli scaricatori di piena [% non controllati]	0,00%	SI	D
	M5 – Smaltimento fanghi in discarica	10,82%	SI	A
M5 – Smaltimento fanghi in discarica	SS%	9,0%	SI	A
	MF (t)	276,08	SI	A
M6 – Qualità dell'acqua depurata	M6 - Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]	0,78%	SI	A

## 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/idr, 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**.

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.

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. Il 17 Ottobre 2023 con Delibera n. 477/2023/R/idr l'ARERA ha pubblicato le valutazioni effettuate sulla rendicontazione della Qualità Contrattuale per il **biennio 2020-2021**, determinando i premi e le penalità per i risultati ottenuti su ciascun macro-indicatore. In merito a ciò, Acea Ato 5 ha ricevuto **797.543 euro di penalità per mancato raggiungimento dei macro-indicatori MC1 ed MC2**.

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 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 2023, Acea Ato 5 **persegue standard migliorativi, più sfidanti** rispetto a quelli imposti dall'Autorità.

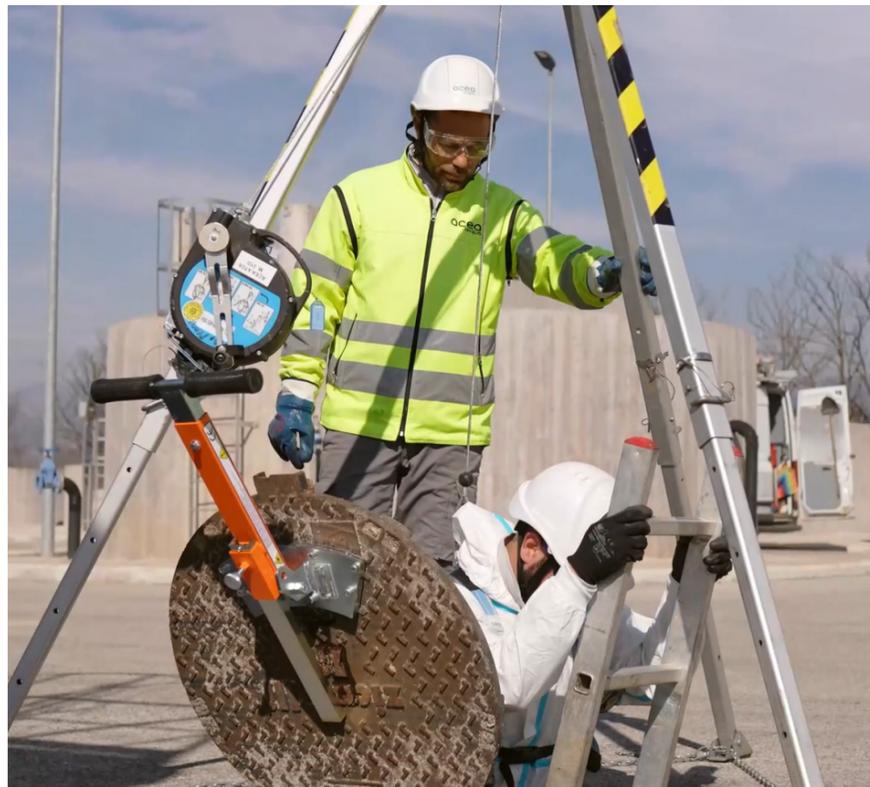


Tabella n. 42 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale per gli anni 2022-2023<sup>74</sup>

### 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	Grado di rispetto	Performance Acea Ato 5	
					2022	2023
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	3,4	98,9%	3,6	98,8%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	5,7	902,6%	4,6	98,1%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	2,3	100%	4,5	99,1%	100%
Esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice <sup>75</sup>	20 gg. lav.	-	-	5,0	100%	-
Attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,5	97,58%	3,2	97,7%	97,5%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,8	98,5%	1,4	98,7%	98,5%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg. lav.	-	-	1,0	100%	-
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	0,9	98,4%	0,7	98,9%	98,4%
Disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,2	99,4%	1,7	99,5%
Esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,6	99,7%	0,2	99,8%	99,7%
Preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	3,2	100%	3,2	99,8%	100%
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6,0	100%	6,9	93,8%	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,6	99,4%	2,1	99,1%	99,4%
Risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	8,7	98,8%	6,0	100%
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	6,9	99,2%	4,9	100%
Rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	6,0	100%	5,8	100%	100%

#### LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

			Performance Acea Ato 5			
			2022	2023		
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	20,5	85,0%	9,1	97,1%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	38,3	60,9%	23,5	92,8%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		31,1	84,5%	13,0	92,8%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.		2,5	99,9%	2,4	99,3%
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	8,0	98,5%	5,9	100%
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	106,3	89,3%	79,4	95,6%

<sup>74</sup> 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.

<sup>75</sup> 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 2023 sono stati maturati circa 6.000 euro di indennizzi in meno rispetto al 2022. I valori per i macro-indicatori MC1 e MC2 risultano in linea con gli obiettivi prefissati. Sono stati valutati gli impatti negativi per quelli fuori standard causati dall'attacco hacker subito nel mese di febbraio: conclamata l'eccezionalità dell'evento le prestazioni eseguite nel periodo di buio dei sistemi sono state stornate per causa forza maggiore e pertanto non impattano sugli indicatori prestazionali.

## I RECLAMI

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 congrui 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.

Nel corso del 2023 si è dato riscontro alle contestazioni pervenute della clientela garantendone la relativa soluzione. Infatti, a consuntivo vi è stata la definizione di circa 5.900 reclami, incluse le richieste di rettifica di fatturazione.

Nel dettaglio, i **reclami sulla Qualità dell'acqua** pervenuti nell'anno 2023 sono pari a **12**, in diminuzione rispetto i precedenti anni (erano stati 14 nel 2022 e 17 nel 2021). La totalità dei reclami sollevati nell'anno è stata risolta al 31 dicembre. Inoltre, è stato risolto anche un reclamo pervenuto nell'anno precedente.

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.

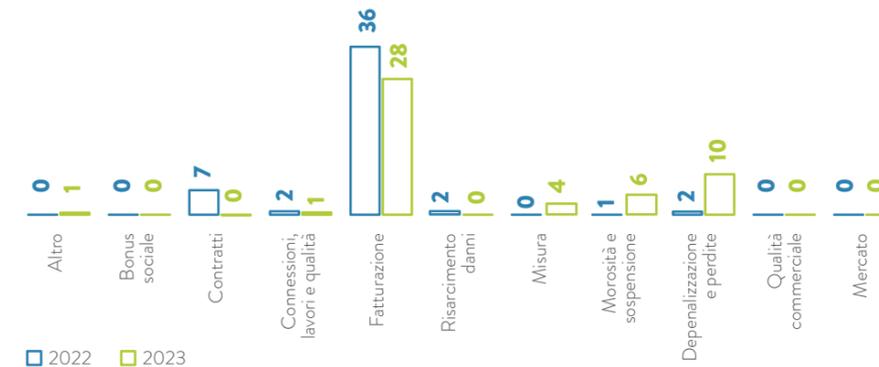
Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato dell'ATO5 - Lazio Meridionale Frosinone possono accedere alla procedura di conciliazione in caso di:

- 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 De-

libera 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](http://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 2023, sono pervenute da parte di clienti o associazioni **51 richieste tramite ADR** (in linea con l'anno precedente, in cui erano state 50), principalmente in ambito fatturazione.

Figura n. 59 – Richieste pervenute nel biennio 2022-2023 tramite ADR divise per argomento (n.)



Della totalità delle richieste pervenute, **47** sono risultate **procedibili** (pari al 92% del totale), mentre **4 non procedibili** (pari all' 8% sul totale), tutte inviate da clienti.

Delle 47 richieste procedibili, 43 sono state concluse: **25 con accordo**, **3** tramite **rinuncia del cliente** entro i termini e **15 concluse con mancato accordo** (per 9 di esse la Commissione non ha raggiunto un accordo, per 3 vi è stata la mancata accettazione da parte del cliente e per le restanti 3 si è verificata la scadenza dei termini 90/180 gg).

Si riportano infine di seguito i tempi impiegati per le risoluzioni nel 2023.

Figura n. 61 – Tempi di risoluzione richieste concluse con accordo (in alto) e con mancato accordo (in basso) nel 2023

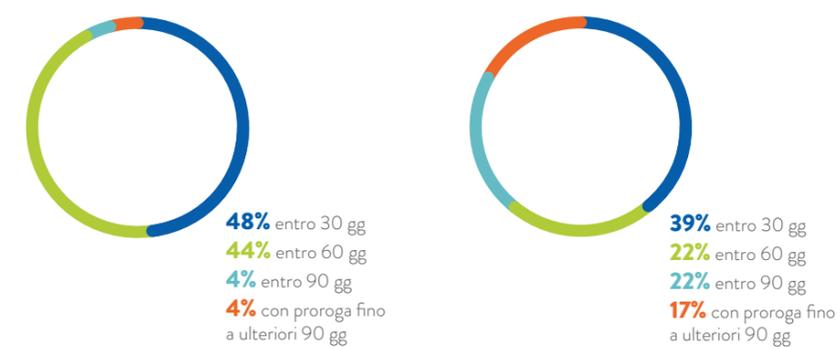
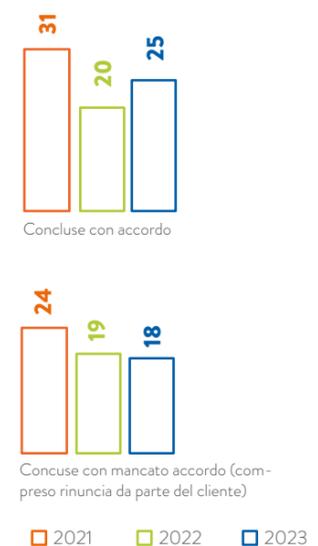


Figura n. 60 – Richieste concluse nel triennio 2021 – 2023 (n.)



## 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<sup>76</sup>, 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). Gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un "bonus idrico integrativo" locale.

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, con attribuzione ai Gestori della responsabilità del trattamento dei dati personali, funzionali ad individuare le utenze e liquidare i bonus.

La verifica di adeguatezza degli adempimenti sulla privacy si è svolta progressivamente, consentendo, una volta terminata, l'invio dei flussi informativi ai singoli Gestori; la regolazione è entrata pertanto a pieno regime nel 2023. A fine dicembre, con delibera 622, l'Autorità ha modificato alcune modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali, che entreranno in vigore nel 2024.

Nel 2023 Acea Ato 5, a regime già dal 2022, ha erogato **bonus idrici nazionali a 16.207 utenti**, diretti e indiretti, che hanno generato un **risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a circa 2,2 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; a riguardo si chiarisce tuttavia che, qualora il gestore idrico riceva dei flussi di dati dal Sistema Informativo Integrato relativi a nuclei familiari potenzialmente classificabili come utenze indirette (in virtù dell'associazione di un POD attivo e ad uso domestico), il cui indirizzo di abitazione sia ubicato in località/territorio non servito dalla rete idrica del medesimo gestore, non si dovrà procedere alla corresponsione dell'agevolazione. In questo caso, infatti, viene a mancare uno dei requisiti necessari per ottenere il bonus sociale, ossia la presenza di un regolare contratto e di una fornitura attiva. Infatti, in tali fattispecie, nessun componente del nucleo familiare può essere considerato utente, diretto o indiretto, del servizio, come previsto dalla normativa primaria sopra citata, e in quanto tale beneficiare dell'erogazione del bonus sociale idrico.
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.

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 attraverso emissione di assegno bancario/postale o tramite bonifico.

## 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.

Con la delibera 639/2023/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che fa seguito ai documenti per la consultazione del 3 ottobre 2023, 442/2023/R/idr, e del 21 novembre 2023, 543/2023/R/idr, ha approvato il metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (MTI-4) definendo le regole per il calcolo dei costi ammessi al riconoscimento in tariffa.

L'MTI-4 avrà la durata di 6 anni, prevedendo un aggiornamento del Piano delle Opere Strategiche (POS) fino al 2035, mirando a favorire la sicurezza degli approvvigionamenti idrici e, allo stesso tempo, a promuovere una maggiore cooperazione nei diversi livelli di pianificazione. Tra gli elementi di novità un aggiornamento della componente a copertura del costo dell'energia elettrica, negli ultimi anni oggetto di evidenti oscillazioni. Per la sostenibilità energetica e ambientale, inoltre, il metodo prevede anche un primo impiego delle risorse del Fondo per la promozione dell'innovazione (istituito presso CSEA) per premiare il riutilizzo delle acque reflue depurate e la riduzione delle quantità di energia elettrica acquistata.

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 **2,96 euro/m<sup>3</sup>**.

## 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.

<sup>76</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 108.

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 prosegue con la 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 41% 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 2023 sono state emesse **634.143 bollette**, di cui quelle **web** costituiscono il **28%**.

**28%**  
bollette web

## I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Nel 2023 Acea Ato 5 SpA 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 Società ha adottato strategie comunicative volte a massimizzare la conoscenza dei servizi offerti agli utenti nonché alla ottimizzazione delle risorse idriche ed energetiche. Nello specifico, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua Acea Ato 5 ha organizzato una serie di incontri formativi presso alcuni istituti scolastici secondari della provincia di Frosinone, illustrando ai ragazzi, nell'ambito della sostenibilità, il ciclo dell'acqua quale elemento vitale del sistema Terrestre al fine di sensibilizzare i partecipanti ad un uso responsabile della risorsa idrica attraverso la divulgazione di consigli utili per la tutela della stessa. Per mantenere gli utenti informati sulle interruzioni improvvise e programmate del servizio idrico e al fine di ridurre il disagio causato dalla mancanza di acqua, Acea Ato 5 ha intensificato le campagne di comunicazione, in aggiunta agli avvisi sul sito istituzionale. Infatti, per le interruzioni identificate all'interno del perimetro delle utenze impattate, attraverso i gestionali a supporto, viene inviata automaticamente una comunicazione e-mail ed SMS informandoli che la loro utenza è o sarà impattata da una mancanza d'acqua con indicazioni circa le giornate e gli orari del disservizio e comunicazione del ripristino. Per incentivare l'adesione ai servizi digitali, in particolare l'attivazione della bolletta web, Acea Ato 5 ha organizzato un concorso rivolto a tutti i clienti con un contratto di fornitura attivo o ai nuovi clienti che attivano il servizio di bolletta web. Tale concorso, strutturato in 3 sessioni con estrazione di premi al termine di ognuna, ha permesso l'incremento dell'attivazione del servizio offrendo al cliente la garanzia della ricezione della bolletta, un'esperienza digitale con accesso ad informazioni riferite alla sua utenza, alle voci di costo, ai consumi fatturati e all'andamento dei prossimi e aiutando inoltre l'ambiente evitando sprechi di carta e riducendo le emissioni di CO<sub>2</sub>. La gestione della comunicazione verso i clienti è stata implementata attraverso l'invio di specifici flyer allegati in bolletta per sensibilizzare gli stessi ad un aumento dell'attenzione sulla tematica truffe nonché con la realizzazione

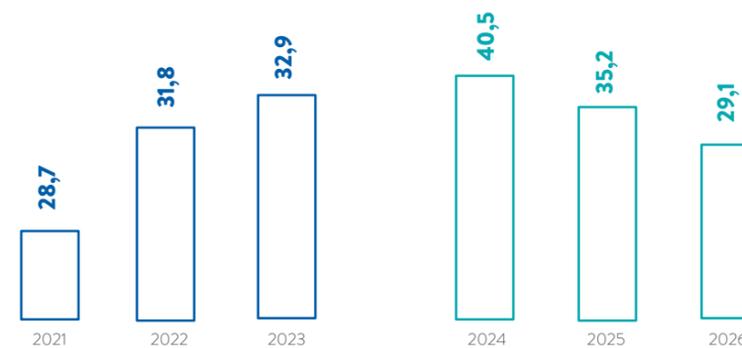
di giornate di confronto e testimonianza congiunte con l'Associazione dei Consumatori AECI per promuovere la prevenzione delle truffe nei confronti degli anziani. Ha in aggiunta preso parte alla giornata di solidarietà territoriale congiuntamente al CRA di Holding con l'adesione al pranzo di beneficenza della Comunità di Sant'Egidio di Frosinone; alla maratona di Roma; aderito alle iniziative del gruppo sulla Giornata della terra con mail dedicata da parte della capogruppo. Inoltre, proseguono le attività di comunicazione ai clienti interessati da interruzioni idriche programmate e straordinarie attraverso la trasmissione di sms ed e-mail informative.

## 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 2023 sono stati realizzati complessivamente **32,9 milioni di euro** di investimenti (circa il 3% in più rispetto al 2022 con 31,8 milioni di euro di investimenti)

**Figura n. 62 – Investimenti realizzati nel triennio 2021-2023 e quelli programmati per il triennio 2024-2026 (milioni di euro)**



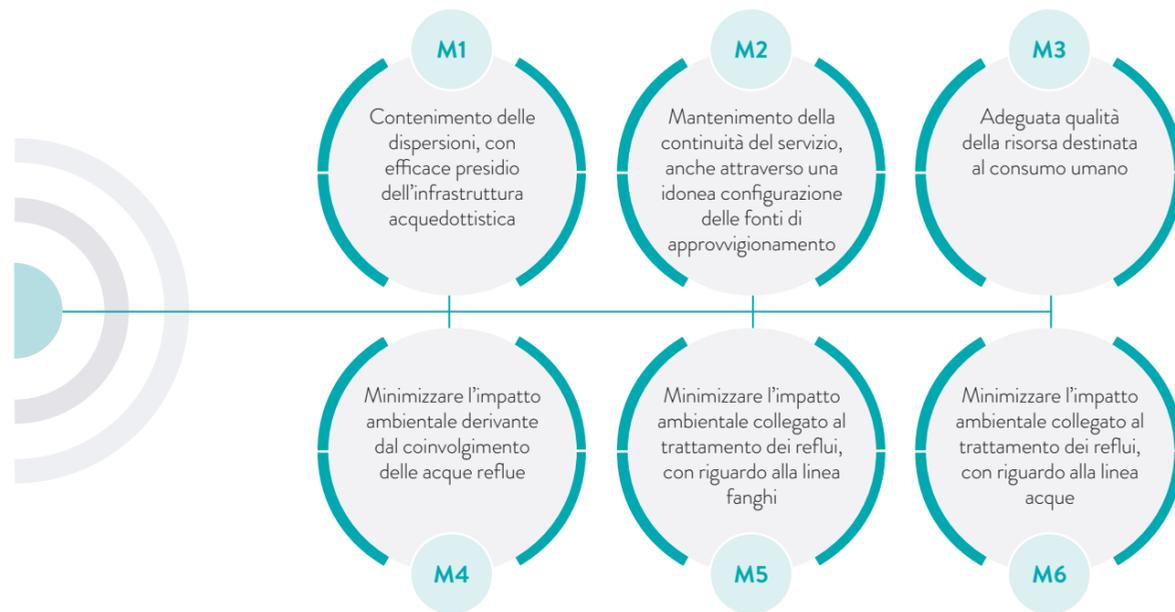
Gli investimenti 2023 sono confluiti per circa l'**81%** nel settore acquedottistico, per il **10%** nel settore della fognatura e per il **9%** nel settore depurativo.

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. 63 – Investimenti realizzati nel 2023 suddivisi per comparto (%)**



Figura n. 64 – Obiettivi associati ai macro indicatori ARERA



Grazie anche alle spinte derivanti 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 2023 ripartiti per indicatore di Qualità Tecnica del servizio



## ACQUEDOTTO

Nel settore **acquedottistico** Acea Ato 5 ha realizzato investimenti per complessivi **26,6 milioni di euro** circa (pari all'81% degli investimenti totali), il 7% in più rispetto all'anno precedente.

La Società ha partecipato al bando per i fondi di **Sviluppo e Coesione** (CIS) per interventi finalizzati alla riduzione delle perdite idriche, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti a valere sulle risorse del PNRR, risultando ammessa ma non finanziabile per carenza di fondi; tuttavia, a seguito della disponibilità di ulteriori risorse, la Segreteria Tecnica-Operativa (STO), su proposta avanzata da Acea Ato 5, in dicembre 2023 ha confermato la necessità di finanziamento degli interventi proposti ed ha trasmesso al Ministero competente l'aggiornamento del cronoprogramma procedurale.

Nel 2023, inoltre, la Società ha richiesto finanziamenti al MIT, per il tramite della Regione Lazio, per interventi riguardanti la rete di distribuzione adduzione e la captazione, il cui importo totale ammonta a circa **12,5 milioni di euro**, per cui non è ancora pervenuto riscontro da parte del Ministero.

Acea Ato 5 ha altresì partecipato al bando per il "Piano Nazionale di Interventi infrastrutturali per la sicurezza del settore idrico" predisponendo i documenti necessari e proponendo n. 2 interventi (distrettualizzazione di n. 35 Comuni dell'ATO5 con l'obiettivo della riduzione delle perdite di rete idrica, e la sostituzione dell'adduttrice "Colle Roanzo – Colle Cottorino" tra i Comuni di Ferentino e Frosinone).

Nell'ambito del Finanziamento Regionale di cui alla D.G.R. n. 905 del 9 dicembre 2021, sono stati realizzati interventi di **bonifica** delle **reti idriche distributrici** in evidente stato di compromissione e per le quali è stato possibile registrare un beneficio in termini di pressioni distrettuali, interventi straordinari, erogazione di servizio e spandimenti stradali. Nello specifico, al 31 dicembre risultano completati i seguenti interventi:

- Comune di Cassino, SR430 e la SP76;
- Comune di Monte San Giovanni Campano, Via Santa Lucia;
- Comune di San Giovanni Incarico, Via Colle Perello;
- Comune di San Giovanni Incarico, Via Colle Tronco;
- Comune di Roccasecca, Via Nevali;
- Comune di Trivigliano, Via Rasella;
- Comune di Gallinaro, SR509;
- Comune di Fumone, Via della Croce;

A seguito della conclusione della fase progettuale risultano altresì in corso gli interventi finanziati per il revamping elettromeccanico dei centri idrici di:

- Comune di San Giorgio a Liri, via Difese;
- Comune di Piglio, San Rocco

Di seguito una breve descrizione dei principali interventi eseguiti nel 2023:

- Completato l'intervento previsto sul sito di Vaccareccia nel Comune di Vallerotonda, riguardante la sistemazione dell'area campo pozzi (sito danneggiato da alluvione) con rifacimento elettrico e realizzata la recinzione per la delimitazione dell'area di tutela assoluta;
- ultimata la progettazione esecutiva relativa alla sostituzione della condotta adduttrice in località Zapatine, nel Comune di Rocca d'Evandro, i cui interventi sono previsti nell'anno 2024;
- 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 sette manufatti, con l'obiettivo futuro di installare idrovalvole per ridurre le pressioni in distribuzione al fine di limitare le dispersioni e monitorare in remoto sia le portate sia le pressioni.
- la programmazione di un fuori servizio sull'Asta Aurunci, nella condotta esistente che collega il partitore di Villa e quello di Monte d'Oro, ha permesso l'esecuzione di cinque importanti cantieri, che hanno portato ad un risparmio importante di risorsa idrica e ad un efficientamento della rete di adduzione.
- 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;
- è stata sostituita la condotta di eduazione del Pozzo Cinquina a Cervaro, con l'obiettivo di ridurre le perdite di carico e pervenire ad un risparmio energetico, migliorando l'efficienza del motore del pozzo.
- sono stati sostituiti n.14 misuratori di processo con l'obiettivo di migliorare la qualità della lettura o riportare le grandezze in TLC.

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 no, delle condotte di distribuzione sono stati bonificati circa **45,1 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 **360.000 euro**, è stato destinato alla sostituzione dei contatori di utenza; in particolare, nel 2023 sono stati sostituiti **6.569 contatori**.

## FOGNATURA E DEPURAZIONE

Nel **settore fognario** sono stati realizzati investimenti per circa **3,4 milioni di euro** (pari al 10% degli investimenti totali), di cui **1,84 milioni di euro** utilizzati per la **bonifica** di circa **3,7 km di rete** attraverso interventi programmati e straordinari. Sono stati inoltre spesi circa **380.000 euro** per le opere di adeguamento di alcuni sollevamenti fognari. Nel secondo semestre 2023 è stata ultimata la progettazione esecutiva dell'intervento di bonifica del collettore fognario di Via Tiburtina nel Comune di Frosinone, la cui realizzazione è prevista nell'anno 2024.



Nel **settore depurativo** sono stati realizzati investimenti per circa **2,9 milioni di euro** (pari al 9% degli investimenti totali). È stato **dismesso** l'impianto di depurazione Perna nel Comune di Monte San Giovanni Campano, i cui lavori hanno comportato una spesa di circa **120.000 euro**. Sempre nell'ottica di efficientamento gestionale, nel corso del 2023, si sono predisposte tutte le opere per la dismissione dell'impianto di "Vicalvi - Borgo", al fine di convogliare i reflui verso l'impianto di nuova realizzazione di "Vicalvi - Lagone".

A dicembre 2023 risultano ancora in corso l'adeguamento dell'impianto di "Anagni Loc. Ponte Piano" e le attività propedeutiche all'inizio dei lavori per la realizzazione dell'impianto di depurazione di "Arce-Fontana Liri", mentre è stato ultimato il collaudo del depuratore "Serrone Loc. La Mola". Nel corso del terzo trimestre è stata aggiudicata la gara per l'adeguamento dell'impianto di depurazione di "Pontecorvo - Capoluogo" ed è stata completata la progettazione del nuovo impianto di depurazione intercomunale "Ausonia - Torrerisi" e dei collettori afferenti - Comuni di Ausonia, Coreno Ausonio e Castelnuovo Parano - Lotto I e Lotto II. Per entrambi i lotti, nel mese di dicembre 2023, Acea Infrastructure SpA, su incarico di Acea Ato5 SpA, ha concluso l'attività di verifica della conformità dei progetti esecutivi ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 50/2016 e dell'Art. 42 del D.Lgs. 36/2023. Inoltre, nel corso del IV trimestre 2023, sono state avviate le attività propedeutiche all'inizio dei lavori relativi al Lotto I ed è stata conclusa la predisposizione dei documenti di gara per l'affidamento dei lavori relativi al Lotto 2. Tali lavori beneficiano dei finanziamenti PNRR ed è stato approvato, con Decreto MASE R.262 del 9 agosto 2023, il relativo finanziamento per un importo totale di **11,7 milioni di euro** circa. Nel mese di dicembre 2023, è stata richiesta alla STO dell'EGATO la convocazione della Conferenza dei Servizi per l'ottenimento di autorizzazioni, assenti e nulla osta propedeutici alla realizzazione dell'impianto di fitodepurazione di "Fontechiari - Santa Maria". Acea Ato5 SpA ha affidato ad Acea Infrastructure S.p.A. la redazione dei documenti progettuali per il nuovo depuratore di "San Vittore del Lazio", al fine di avviare il procedimento di sistemazione delle terre demaniali interessate dalla realizzazione dell'impianto e gravate da usi civici, in ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Lazio Area Usi Civici nell'ambito della Conferenza dei Servizi.

È stata inoltre emessa Determina di VIA positiva per l'impianto di depurazione intercomunale **Isola del Liri Arpino**, e nel mese di dicembre 2023, la Provincia di Frosinone ha trasmesso anche l'autorizzazione alle emissioni. Infine, nel corso del 2023, si sono conclusi i lavori di revamping dell'impianto di depurazione di "Esperia - Giardino" e sono stati avviati i lavori per la realizzazione del nuovo impianto di depurazione (di tipo MBBR) di "Vicalvi - Lagone".

## INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE A SERVIZIO DEL TERRITORIO

L'innovazione e la digitalizzazione a servizio dei processi aziendali sono uno dei pillole 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 attuate attività di evolutiva che hanno portato a circa **62 nuove installazioni** di siti telecontrollati attive e funzionanti. Sono inoltre state effettuate circa n. 123 modifiche e allineamenti su impianti già in telecontrollo, n. 69 configurazioni di modem, n. 68 integrazioni di misure in TLC su apparati già in servizio e n. 142 attività su control point di rete. È stato completato infine l'inserimento sul sistema di telecontrollo di n. 1 impianto di depurazione mentre proseguiranno nel prossimo anno le lavorazioni su altri n. 15 siti idrici, n. 6 impianti di sollevamento fognari e n. 3 impianti di depurazione.



Al **31.12.2023**, gli impianti in cui è installato un **sistema di telecontrollo** sono **457** (dotati di misure idrauliche - portate, pressioni e livelli -, **16 dei quali dotati anche di controllo qualità acque**) e **153 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 395 nel 2022). 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 31.12.2023, 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*. 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. 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: al 2023 circa il 60% dei processi è avviabile direttamente su Salesforce.

In ambito commerciale prosegue la fruizione dei servizi presso gli sportelli fisici commerciali aperti al pubblico è sempre garantita negli orari di apertura comunicati. Il gestore ha implementato la possibilità di fissare appuntamenti dedicati al cliente, contattando il call center, garantendo così un servizio sempre più in linea con le esigenze della clientela. Inoltre, Acea Ato5 offre un supporto al cliente con uno sportello digitale, prenotabile anche attraverso una form online, grazie al quale, su appuntamento, gli utenti possono richiedere da remoto quanto loro necessario, riducendo spostamenti superflui.

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.

In ambito **letture dei contatori**, inoltre, è stata sviluppata una interfaccia informatica che consente di integrare ulteriormente le comunicazioni al cliente circa le date in cui i lettori effettuano il passaggio di lettura, su ogni singola utenza attiva. Il sito è consultabile dal cliente nella pagina web societaria.

In ambito *Operations* è stata invece sviluppata la nuova piattaforma di Field Service che sarà il nuovo schedatore che andrà a sostituire Click Schedule e sarà basato su Cloud Salesforce. La piattaforma consente una più veloce ed immediata visibilità delle agende per ottimizzare in termini di interventi e performance in campo. Inoltre, proseguono tutte le attività di reingegnerizzazione dei processi già esistenti e di ottimizzazioni delle segnalazioni lato Guasti.

Sotto la guida dell'Unità *Business Process Improvement*, proseguono in continuità le attività del presidio interno di **Help Desk**; lo stesso presidio, in coordinamento con l'Unità di Facility Management, segue il piano di adeguamento delle infrastrutture tecnologiche a servizio dei processi operativi, in linea con l'evolversi delle esigenze. Inoltre, proseguono le attività di supporto tecnico in ambito informatico presso tutte le sedi operative presenti sul territorio di Ato5 a cura dello stesso presidio di Help Desk.

Sono terminate nel corso del primo semestre le attività relative alla ristrutturazione/adeguamento degli uffici amministrativi della sede "Dependance" adiacenti gli uffici di viale Roma. I lavori sono stati realizzati secondo i canoni già utilizzati per la Sede Amministrativa con la realizzazione di due open space ed un ufficio riservato. Inoltre, nell'ambito dei lavori sono stati riadeguati i servizi igienici e completamente rinnovati sia l'impianto elettrico che la rete dati dei locali.

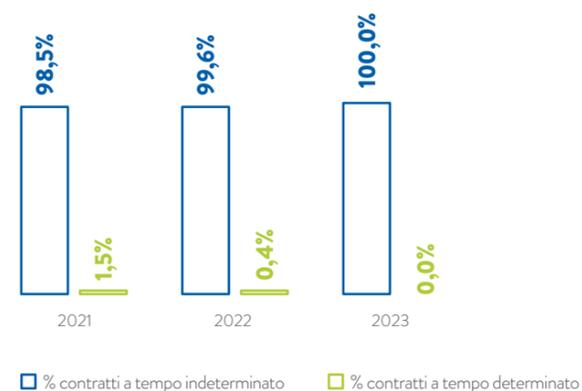
## IL PERSONALE DI ACEA ATO 5

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.

## LE RISORSE UMANE

Figura n. 66 – Tipologie di contratti nel triennio 2021 - 2023 (%)



Acea Ato 5, al 31.12.2023, conta un totale di **281 risorse**, di cui **222 uomini** (79%) e **59 donne** (21%). Nel corso del 2023 si registra l'azzeramento del personale con contratto a tempo determinato; pertanto, il **100%** del personale gode di contratto a **tempo indeterminato** (con un incremento dell'1% rispetto al 2022), in linea con la politica portata avanti dall'azienda, che mira a instaurare rapporti lavorativi duraturi nel tempo.

Tabella n. 43 – Dipendenti per tipologia di contratto, modalità di lavoro e genere nel triennio 2021-2023 (n.)

Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	207	56	263	221	58	279	222	59	281
di cui part-time			-			-			-
A tempo determinato	3	1	4		1	1			-
Contratto di apprendistato professionalizzante			-			-			-
A ore non garantite			-			-			-
<b>Totale</b>	<b>210</b>	<b>57</b>	<b>267</b>	<b>221</b>	<b>59</b>	<b>280</b>	<b>222</b>	<b>59</b>	<b>281</b>

Di tutti i dipendenti, il **52 %** circa appartiene alla categoria degli **impiegati**, con un aumento rispetto al 2022 dell'1% circa, il **46,3%** alla categoria degli **operai** e il restante **1,7%** alla categoria dei **quadri direttivi**.

Tabella n. 44 – Numero totale di dipendenti, per inquadramento e per genere nel triennio 2021-2023 (n.)

Numero di persone	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti			-			-			-
Quadri	5		5	5		5	5		5
Impiegati	74	57	131	85	59	144	87	59	146
Operai	131		131	131		131	130		130
<b>Totale</b>	<b>210</b>	<b>57</b>	<b>267</b>	<b>221</b>	<b>59</b>	<b>280</b>	<b>222</b>	<b>59</b>	<b>281</b>

Tabella n. 45 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel triennio 2021-2023

Numero di persone	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri direttivi	1,9%	-	1,9%	1,8%	-	1,8%	1,7%	-	1,7%
Impiegati	27,7%	21,3%	49,1%	30,4%	21,1%	51,4%	31,0%	21,0%	52,0%
Operai	49,1%	-	49,1%	46,8%	-	46,8%	46,3%	-	46,3%

Data la specificità delle mansioni tecnico specialistiche, la categoria degli operai è composta interamente da dipendenti di genere maschile, mentre la presenza femminile si concentra nel ruolo impiegatizio, di cui detiene, sul totale della categoria, una quota di circa il **41%**.

L'età media aziendale nel 2023 è pari a circa **43 anni**. Nello specifico, il **69%** dei dipendenti ricade nella fascia d'età compresa tra i **30 e i 50 anni**, circa il **21%** in quella superiore ai **50 anni** e il restante **10%** circa nella classe fino ai **30 anni**.

Tabella n. 46 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classe di età nel triennio 2021-2023 (%)

Numero di persone	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			
	<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	-	1,5%	0,4%	1,9%	-	1,4%	0,4%	1,8%	-	1,4%	0,4%	1,8%
Impiegati	3,0%	38,6%	7,5%	49,1%	2,9%	41,1%	7,5%	51,4%	2,8%	41,6%	7,5%	52,0%
Operai	7,1%	27,0%	15,0%	49,1%	8,6%	24,3%	13,9%	46,8%	7,5%	26,0%	12,8%	46,3%
<b>Totale</b>	<b>10,1%</b>	<b>67,0%</b>	<b>22,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>11,4%</b>	<b>66,8%</b>	<b>21,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>10,3%</b>	<b>69,0%</b>	<b>20,6%</b>	<b>100,0%</b>

Il **25%** (71 persone) dei dipendenti di Acea Ato 5 è in possesso di una laurea e il **58%** (164 persone) possiede il diploma di scuola secondaria superiore; **aumentano**, rispetto al 2022, i **diplomati**, mentre per i laureati il numero è in linea con l'anno precedente.

Tabella n. 47 – Dipendenti per qualifica di istruzione nel triennio 2021-2023 (n.)

Livello di istruzione del personale (numero)	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	24	32	56	33	38	71	32	39	71
Diplomati	105	11	116	141	19	160	146	18	164
Altri titoli	39	1	40	47	2	49	44	2	46
Non definito	42	13	55	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>210</b>	<b>57</b>	<b>267</b>	<b>221</b>	<b>59</b>	<b>280</b>	<b>222</b>	<b>59</b>	<b>281</b>

Al personale dipendente si aggiungono **31 lavoratori esterni**, tra somministrati e distaccati (si veda il dettaglio in Tabella 48), in diminuzione rispetto al 2022 in cui erano 43, che svolgono attività tecniche/amministrative relative alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

Tabella n. 48 – Dettaglio lavoratori esterni nel triennio 2021-2023 (n.)

Lavoratori esterni	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori somministrati (esempio: contratti di agenzia)	18	9	27	17	10	27	12	6	18
Lavoratori distaccati (esempio: lavoratori a partita IVA che lavorano al 100% del loro tempo per Acea Ato5)	14	2	16	13	1	14	13	-	13
Stage extra-curricolare	3	-	3	-	2	2	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

## LA CARTA DELLA PERSONA E DELLA PARTECIPAZIONE<sup>77</sup>

La Carta della Persona e della Partecipazione è volta a sviluppare e accrescere le professionalità aziendali e il benessere individuale e collettivo, investendo sulle capacità e sulle competenze delle persone, favorendo la qualità e la stabilità del lavoro, anche al fine di creare valore per il territorio e il contesto socioeconomico e migliorare la qualità dei servizi erogati.

Molteplici iniziative previste, tra cui la verifica e la valorizzazione di professionalità presenti in azienda, l'internalizzazione di attività svolte in appalto, lo sviluppo di percorsi formativi co-progettati, gli interventi di ammodernamento degli spazi di lavoro, l'introduzione di misure in materia di formazione e di genitorialità migliorativa delle previsioni normative e la verifica di soluzioni per l'ottimizzazione dell'orario di lavoro.

Sono stati inoltre attivati Organismi Bilaterali con le OO.SS., tra cui il Comitato Bilaterale Welfare e i Gruppi tecnici di lavoro su appalti e ottimizzazioni dell'orario di lavoro, nonché l'Osservatorio in materia di Formazione, Salute e Sicurezza e l'Osservatorio in materia di riqualificazione professionale.

## 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 2023, il tasso di turnover si è attestato al **7,5%**. Nell'anno si sono registrate 11 entrate, riguardanti personale con età inferiore a 50 anni (nel dettaglio, 2 con età inferiore a 30 anni e 9 con età compresa tra 30 e 50 anni); contestualmente si sono registrate 10 uscite.

Tabella n. 49 – Assunzioni nel triennio suddivise per genere e classi di età nel triennio 2021-2023 (n.)

Numero di persone	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			
	≤ 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	5	-	6	10	9	-	19	2	5	-	7
Donne	2	6	-	8	-	2	-	2	-	4	-	4
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>11</b>

Tabella n. 50 – Cessazioni nel triennio suddivise per genere e classe di età nel triennio 2021-2023 (n.)

Numero di persone	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			
	≤ 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	1	13	15	-	2	6	8	1	2	3	6
Donne	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	4
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

<sup>77</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 173.

**Tabella n. 51 – Tassi di turnover per genere e tassi di ingresso e uscita suddivisi per genere e classe d'età nel triennio 2021-2023 (%)**

%	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>Tasso di turnover</b>	<b>10,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>10,9%</b>	<b>12,2%</b>	<b>3,4%</b>	<b>10,4%</b>	<b>5,9%</b>	<b>13,6%</b>	<b>7,5%</b>
<b>Tasso di ingresso</b>	<b>2,9%</b>	<b>14,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>8,6%</b>	<b>3,4%</b>	<b>7,5%</b>	<b>3,2%</b>	<b>6,8%</b>	<b>3,9%</b>
≤ 30 anni	3,2%	40,0%	8,3%	28,6%		27,0%	6,5%		6,3%
>30 e ≤ 50 anni	4,0%	13,3%	6,5%	6,8%	4,1%	6,0%	3,6%	7,7%	4,7%
>50 anni									
<b>Tasso di uscita</b>	<b>7,1%</b>		<b>5,6%</b>	<b>3,6%</b>	-	<b>2,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,8%</b>	<b>3,6%</b>
≤ 30 anni	3,2%		2,8%				3,2%	100,0%	6,3%
>30 e ≤ 50 anni	0,8%		0,6%	1,5%		1,1%	1,4%	1,9%	1,6%
>50 anni	24,1%		21,3%	11,3%		9,8%	5,8%	33,3%	8,6%

## IL WELFARE AZIENDALE<sup>78</sup>

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 livello di Gruppo è stato adottato il **Piano annuale Equality & Care**, che include obiettivi e progetti di D&I e welfare aziendale, definendo 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. In Acea vige la Politica **Equality, Diversity & Inclusion**, che formalizza l'impegno del Gruppo in ambito D&I; è stato nominato **Equality, Diversity & Inclusion Manager** ed è stato costituito il **Comitato Equality, Diversity & Inclusion**.

Nel 2023, inoltre, Acea ha adottato la **Carta della Persona e della Partecipazione**, siglata insieme alle organizzazioni sindacali, che prevede **misure di conciliazione vita – lavoro**, a **sostegno della genitorialità**, migliorative rispetto alle previsioni normative e contrattuali con un aumento dell'indennità prevista per il congedo parentale e del numero dei giorni spettanti per il congedo di paternità e per la malattia del figlio, ed in materia di **formazione**, con un aumento del monte ore formativo pro capite triennale. A novembre, Acea ha siglato il Codice per le imprese responsabili in favore della maternità, promossa dal Ministero della Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità, e presentato a Roma durante l'evento "**La maternità (non) è un'impresa**", che prevede diversi ambiti di intervento, tra cui: la continuità di carriera delle madri, la prevenzione e la cura dei bisogni di salute, il bilanciamento di tempi e modi di lavoro con la vita privata, il sostegno alle spese per la cura e l'educazione dei figli.

Infine, sempre nell'anno 2023, Acea ha approvato la Policy sui Diritti Umani che include anche la valorizzazione delle diversità e l'inclusione.

## LA POLICY SUI DIRITTI UMANI DEL GRUPPO ACEA: IL TEMA DIVERSITY E INCLUSION<sup>79</sup>

La Policy sui Diritti Umani, approvata nel dicembre 2023 dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepita successivamente da Acea Ato 5, ribadisce l'impegno del Gruppo anche sul tema dell'inclusione e della non discriminazione e, al punto 2.1.5 recita; "*Il Gruppo Acea promuova una cultura inclusiva verso stakeholder esterni e interni, a tutti i livelli dell'organizzazione, favorendo relazioni interpersonali basate sul rispetto della dignità e dell'unicità di ogni persona e sulla correttezza, garantendo il diritto ad ambienti di lavoro equi, in termini di trattamento economico e opportunità lavorative, senza discriminazioni di genere, età, etnia, orientamento e identità sessuale, disabilità, fede religiosa o altre caratteristiche individuali. A tal fine, garantisce processi di selezione, assunzione e accoglienza, equi e non discriminatori, volti ad attrarre nuovi talenti e agevolare il processo di superamento di stereotipi legati a determinati profili professionali, ricercando una composizione eterogenea della popolazione aziendale, nel rispetto del principio di pari opportunità e imparzialità. Il Gruppo non ammette alcuna forma di emarginazione e pone particolare attenzione alla tutela delle persone fragili, con azioni mirate all'abbattimento di barriere culturali, strutturali, sensoriali e fisiche. Nell'ottica dell'inclusività, eliminare le barriere fisiche nei luoghi di lavoro è il primo passo per garantire a tutti pari dignità, in modo che ciascuno possa avere le medesime opportunità di soddisfazione nel compimento delle mansioni. In coerenza con le competenze e il background individuale. In linea con i principi di sostenibilità sociale, il Gruppo garantisce il rispetto dei principi di diversità e inclusione in tutte le fasi dell'employee journey, inclusi i processi di sviluppo, di formazione, di crescita e remunerazione. Inoltre, si è dotata di una specifica Policy Equality, Diversity & Inclusion, approvata dal Consiglio di Amministrazione, che ha l'obiettivo di indizzare valori, strumenti e azioni per promuovere un ambiente di lavoro sempre più collaborativo e inclusivo.*"

Per diffondere la cultura **dell'inclusione e della valorizzazione della diversità**, nel 2023, la Capogruppo ha informato e sensibilizzato tutti i dipendenti del Gruppo in merito ad iniziative aperte a tutta la popolazione aziendale, tra cui:

- Il webinar **Antartic Mindset, lezioni di vita quotidiana**, con Chiara Montanari, prima ingegnera italiana a capo di una spedizione in Antartide, organizzato in occasione dell'8 marzo, nel corso del quale si è discusso di leadership femminile nel mondo del lavoro;
- il webinar **Nuovi Mestieri, Evoluzione delle Competenze ed impatti fra le Generazioni**, con Alberto Brugnoli, docente di Pianificazione e Organizzazione Strategica presso l'Università Cà Foscari di Venezia, 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 ha rappresentato un'occasione di confronto e riflessione sui cambiamenti in atto del mondo del lavoro, sugli impatti che i nuovi mestieri hanno sulle organizzazioni e su come il confronto generazionale possa creare valore in risposta a tali mutamenti;
- il webinar **La leadership: una faccenda privata e lavorativa?** con Francesco Liuzzi, co-founder di Tebat e Professore di Sviluppo Organizzativo presso l'Università degli Studi di Milano, nel corso del quale si è discusso su come sperimentare la propria leadership, valorizzando le competenze acquisite in ogni sfera di vita;
- la prosecuzione del **programma Corporate Family Responsibility**, che ha previsto la diffusione a tutta la popolazione aziendale, tramite la piattaforma My Intranet, di cinque video pillole sui temi della conciliazione vita lavoro, della condivisione della cura e degli stereotipi di genere, realizzate con il supporto di Welfare Come Te e WeWorld;
- la **Piattaforma dell'Uguaglianza**, concepita come luogo fisico e virtuale di diffusione della cultura ED&I, condivisa mediante una campagna di comunicazione interna, in occasione della quale è stata lanciata una call to action per identificare i Campion ED&I, condividendo bisogni, idee progettuali e realizzando iniziative dedicate. Il progetto continuerà nel 2024 con eventi e sessioni formative dedicati.

Nell'ambito del welfare aziendale, Acea adotta misure di conciliazione a sostegno della genitorialità, potenziate grazie alla già citata Carta della Persona e della Partecipazione, come l'**estensione del congedo parentale** per motivi familiari per lavoratrici madri o lavoratori padri, l'**estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di ulteriori due giorni di permesso retribuito, rispetto a quelli previsti da normativa; i **permessi orari per l'inserimento dei figli all'asilo nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria**; l'**aumento dell'indennità prevista per il congedo parentale** e del numero dei giorni spettanti per la malattia del figlio. È inoltre **prevista un'estensione del numero di giornate di smart working per lavoratrici e lavoratori con figli sotto i 14 anni e dipendenti fragili**, secondo le disposizioni di legge vigenti.

<sup>78</sup> Per tutto quanto concerne il Piano Welfare, si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pagg. 184 e ss.

<sup>79</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 185.

## IL CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE (CRA) E IL NUCLEO ASSOCIAZIONI CRISTIANE LAVORATORI ITALIANI (ACLI)<sup>80</sup>

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. Tali strumenti di solidarietà interna, partecipati dalla popolazione aziendale, intervengono anche in circostanze peculiari, a sostegno di singoli dipendenti in situazioni di difficoltà.

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](http://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**. Il Gruppo è attivo nella promozione del benessere aziendale, a partire dai fabbisogni del personale rilevati nel tempo tramite survey.

Nel 2023 è **stato ulteriormente implementato 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, con un'attenzione particolare alla solidarietà sociale**.

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.) e con l'implementazione della categoria dei *fringe benefit*, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. I dipendenti possono utilizzare la piattaforma esclusiva **Corporate Benefit**, nella quale è presente un'ampia gamma di prodotti offerti a tariffe agevolate ed una convenzione sulla mobilità al fine di agevolare una migliore integrazione tra i tempi di vita e lavoro.

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 2023, sono state realizzate dalla Capogruppo **campagne di comunicazione**, la **newsletter** e le **video pillole informative**, nonché **quattro community digitali** dedicati ed un **percorso rivolto ai dipendenti assunti negli ultimi due anni** volto a migliorare il benessere organizzativo, al quale ha partecipato l'80% dei neoassunti.

Tra le varie iniziative realizzate, la Capogruppo ha:

- attivato, nell'ambito della campagna *Preveni con Acea* il percorso **Bimbi Sicuri**, rivolto ai dipendenti e dedicato alla prevenzione pediatrica in situazioni di emergenza, e ha organizzato, in collaborazione con Susan G. Komen Italia, quattro giornate dedicate alla prevenzione del tumore per i dipendenti, nel corso delle quali sono stati svolti gratuitamente 520 screening senologici, dermatologici ed endocrinologici;
- promosso, 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 socioassistenziali (servizi di supporto agli anziani, alle persone con disabilità, ai figli, servizi specialistici con la disponibilità di psicologi, infermieri, fisioterapisti, ecc.);

- potenziato il programma di **wellness in collaborazione con Fitprime**, volto a promuovere il benessere fisico, mentale e alimentare e ad incoraggiare l'adozione di stili di vita sani, praticando sport, partecipando agli eventi di **wellbeing outdoor ed indoor** e con la possibilità di personalizzare il proprio piano alimentare con un nutrizionista;
- partecipato alla **XVI edizione del Torneo dell'Energia "Safe Cup"**, l'evento che riunisce le principali aziende, associazioni e istituzioni del settore energetico – ambientale;
- potenziato il **canale di ascolto permanente** rivolto a dipendenti che sono anche genitori, tramite il quale l'Azienda interagisce con loro e ne raccoglie i fabbisogni nell'ottica di ridurre il divario di genere;
- attivato, per i dipendenti e i loro familiari, **convenzioni con Università telematiche e presenti sul territorio nazionale** ("Unitelma Sapienza", Università degli Studi "Guglielmo Marconi" e Libera Università Maria SS: Assunta – LUMSA) prevedendo agevolazioni per i corsi di laurea triennale, magistrale e master di I e II livello;
- introdotto una **piattaforma digitale interamente dedicata al supporto genitoriale a domicilio di tutta la famiglia**, che offre in un unico hub servizi di natura assistenziale a tariffe agevolate.

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



### Mi prendo cura di te

Servizio finalizzato alla consulenza personalizzata con un professionista nella gestione di bisogni educativo e/o socio-assistenziali

### Sostegno donna

Offrire un canale di assistenza diretto a coloro che hanno necessità di confrontarsi con professionisti selezionati

### Acea e Fitprime: insieme per il benessere

Promuovere il benessere fisico e alimentare ed incoraggiare all'adozione di uno stile di vita sano

### Bimbi sicuri

Dedicato alla prevenzione pediatrica in situazioni di emergenza

### Convenzione con Università telematica Unitelma Sapienza

Offrire agevolazioni per i dipendenti e i loro familiari nei corsi di studio

### Azioni di sostegno alla genitorialità

Favorire un migliore equilibrio tra lavoro e gestione dei figli.

Tra le varie attività:

- Canale di ascolto permanente
- Convenzioni con Università
- Piattaforma digitale interamente dedicata al supporto genitoriale

Inoltre, con l'obiettivo di promuovere l'empowerment femminile, sostenere il rientro al lavoro delle lavoratrici madri e l'armonizzazione dei tempi di lavoro e dei tempi di cura della famiglia, Acea è stata ammessa, con il progetto "**Mamma con Acea nei tuoi primi 1.000 giorni**", al finanziamento previsto dal **bando pubblico "Riparto"**, emanato dal Dipartimento per le politiche della famiglia – Presidenza del Consiglio, classificandosi al 6° posto della graduatoria generale di 122 aziende.

Infine, la Comunicazione Interna insieme alla Funzione People Culture & Organization della Capogruppo hanno realizzato delle iniziative ideate per favorire il benessere psicofisico del personale e dei loro familiari, tra cui:

- **Out of Office**, il secondo appuntamento di Street gym organizzato da Acea;
- **Acea Family Care**, un percorso strutturato di iniziative rivolte al personale aziendale e ai familiari;
- **Race for the Cure**, per il secondo anno consecutivo il Gruppo Acea ha partecipato alla manifestazione con una propria squadra composta da 160 dipendenti e 50 familiari;
- **Corso di autodifesa**, rivolto alle dipendenti, per apprendere le tecniche di autodifesa personale;
- **I venerdì del Benessere**, con appuntamenti di yoga e pilates;
- **Sostegno Donna**, il canale di assistenza per le lavoratrici in situazioni di disagio;
- Avvio della campagna sui sei pilastri **My Welfare** (Salute, Conciliazione Vita-Lavoro, Previdenza complementare, Agevolazioni economiche, Benessere psicofisico, Famiglia);

80 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 186-187.

- **Acea Camp**, il campo estivo dedicato ai figli dei dipendenti;
- **Il programma Corporate Family Responsibility**, avviato già dal 2022, per la diffusione della cultura dell'inclusione e della valorizzazione della diversità.

In Acea Ato 5 opera personale appartenente alle **categorie protette**, in ottemperanza alla normativa<sup>81</sup>, al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2023 il personale appartenente alle categorie protette include **17 dipendenti** (10 uomini e 7 donne).

## LA COMUNICAZIONE INTERNA<sup>82</sup>

L'Unità **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 2023 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 rinnovato, in coerenza con i cambiamenti intervenuti a livello aziendale, con nuove sezioni e il restyling di altre, tra cui le sezioni **Stakeholder Engagement, Equality & Care, Corporate Identity, Sistema Normativo, Sistema Organizzativo, Job Posting**, e quella dedicata ai **processi di Risorse Umane**. In particolare, nella sezione Equality & Care sono stati valorizzati diversi documenti, come il Manifesto dell'Uguaglianza, aggiornato nei contenuti, la **Politica Equality, Diversity & Inclusion, la Carta della Persona e della Partecipazione** e il Codice per le imprese responsabili a favore della maternità. In tema **Equality, Diversity & Inclusion**, a seguito del lavoro di **restyling dell'identità grafica** e del conseguente **adeguamento della sezione**, in collaborazione con la Funzione People Culture & Organization, è stata lanciata una campagna interna per l'adesione volontaria alla **Piattaforma dell'Uguaglianza**. Inoltre, nel corso dell'anno è stato diffuso a tutto il personale il **Codice Etico**, aggiornato nel 2022, e in occasione del mese europeo della Sicurezza Informatica, è stato realizzato e divulgato un **decalogo per l'utilizzo degli strumenti informatici**, con l'obiettivo di favorire e sviluppare una cultura diffusa, consapevole e condivisa sulla cyber security. 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. Nel 2023, **Acea Ti Premia** ha ospitato la prima edizione di **Acea Photo Contest**, ideato con l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti che hanno partecipato con foto da loro scattate sui temi: Innovazione, Sostenibilità, Nostre Persone, Territorio. Il contest, oltre all'assegnazione di un premio per ciascuna categoria, ha previsto il riconoscimento di premi speciali, tra cui **Premio Guida Popolare, Premio dedicato ai figli dei dipendenti, Premio Giuria Top Management**. La Comunicazione Interna ha dato supporto alla Funzione People Culture & Organization nella produzione di cicli di webinar dedicati alla riflessione sugli effetti delle innovazioni tecnologiche nel mondo del lavoro, **Essere Digitali**, e alla diffusione della conoscenza dei principali temi di sostenibilità e dell'impatto che essi hanno sui business aziendali, **Essere Sostenibili**.

Anche nel 2023 è stato realizzato il contest **Connessi con Acea**, un progetto, ideato dalla Funzione **Communication & Media Relations** della Capogruppo, che ha previsto, all'interno del programma **Corporate Family Responsibility**, la realizzazione di tre eventi: **"Antartic Mindset", "Nuovi Mestieri" e "Leadership"**, interamente tradotti in simultanea nella lingua dei segni (*per maggiori dettagli si veda il Capitolo "Il welfare aziendale"*).

Per la promozione della cultura del benessere, la Comunicazione Interna, in collaborazione con la Funzione People Culture & Organization della Capogruppo, ha curato la campagna di comunicazione **Previdenti con Acea**, volta a sensibilizzare i dipendenti su salute, prevenzione e corretti stili di vita. Anche nel 2023, inoltre, sono state organizzate **Le Giornate solidali di Acea**, per sostenere le attività benefiche di alcune realtà solidali. Sempre nell'ambito delle iniziative solidali è stata ideata, in collaborazione con l'Unità Welfare della Capogruppo e l'Associazione "La Rete di Tutti", l'iniziativa "Fai del bene facendoti del bene" che ha previsto alcune giornate di donazione del sangue riservate ai dipendenti Acea. Inoltre, è stata organizzata una raccolta di coperte e indumenti da devolvere alla Comunità di Sant'Egidio, per aiutare le persone più disagiate a fronteggiare le temperature invernali.

81 Legge n. 68/99.

82 Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 183 e ss.

## 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 6,4 punti percentuali (era 6,7 nel 2022), 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 inferiore ai 30 anni<sup>83</sup> dell'1,9% rispetto alle risorse con età compresa tra 30 e 50 anni e del 2,8% 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 5% in più rispetto alla classe di operai compresa tra 30 e 50 anni e il 14% 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 19,7%, 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.

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 2023 non vi sono stati dipendenti interessati da uno **sviluppo professionale**. Nella Tabella 52 il dettaglio per il triennio distinto per genere e per categoria professionale.

**Tabella n. 52 – Dipendenti soggetti a sviluppo professionale nel triennio distinti per categoria professionale e sesso nel triennio 2021-2023 (n. e %)**

Categoria professionale	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	% sulla totalità dei dipendenti	Uomini	Donne	% sulla totalità dei dipendenti	Uomini	Donne	% sulla totalità dei dipendenti
Quadri									
Impiegati	8	12	7%	19	11	11%			
Operai	11		4%	13		5%			
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>12%</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>15%</b>	-	-	-

La Società attua **Piani di pensionamento** attraverso l'erogazione di incentivi all'esodo per i dipendenti che non hanno ancora maturato il diritto al pensionamento ma che manifestano la volontà di interrompere anticipatamente il rapporto di lavoro. Infine, si segnala che non si sono registrati nel triennio episodi legati a pratiche discriminatorie di alcun genere.

83 La presenza di 2 risorse aventi impiego di "Responsabile di Unità" con livello medio-alto impatta fortemente sulle restanti esigue risorse con età inferiore a 30 anni, generando pertanto un valore medio maggiore.

## 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 2023 hanno usufruito del congedo parentale sono **17**, di cui **15 donne e 2 uomini**. **Tutti**, al termine del periodo di congedo, **sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio**.

In Tabella 53 è riportato il dettaglio dei dipendenti che hanno usufruito del congedo durante il triennio (2021-2023).

**Tabella n. 53 – Dipendenti che hanno diritto e che hanno usufruito del congedo parentale nel triennio 2021-2023**

Numero di persone	Dai 1° gennaio al 31 dicembre 2021			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022			Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero dei dipendenti aventi diritto al congedo parentale	61	20	81	62	22	84	69	24	93
Numero dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	1	13	14	1	14	15	2	15	17
di cui sono ritornati al lavoro nel periodo di rendicontazione al termine del congedo parentale	1	13	14	1	14	15	2	15	17
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	1	13	14	1	14	15	2	15	17
Numero totale di dipendenti ritornati a lavoro da un congedo parentale nei periodi di rendicontazione precedente	1	13	14	1	14	15	2	15	17
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>20</b>	<b>81</b>	<b>62</b>	<b>22</b>	<b>84</b>	<b>69</b>	<b>24</b>	<b>93</b>

## 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 aziendali<sup>84</sup>.

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)**, in cui sono individuati gli specifici rischi per mansione e area e le modalità di gestione di incidenti, "quasi incidenti" e infortuni. A valle di tale attività, l'Unità **Sicurezza sul Lavoro** della Capogruppo redige, a **livello centralizzato** e con cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le Società del Gruppo<sup>85</sup>.

Acea Ato 5 SpA si è 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.

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**. L'implementazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro si basa sul concetto di miglioramento continuo, per cui l'analisi delle segnalazioni da parte dei lavoratori risulta essenziale per garantirne l'efficacia.

<sup>84</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 174.

<sup>85</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 174.

## LA POLICY SUI DIRITTI UMANI: SALUTE E SICUREZZA<sup>86</sup>

Con la Policy sui Diritti Umani, approvata nel dicembre 2023 dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepita successivamente da Acea Ato 5, si è voluto rafforzare l'impegno nel rispetto di tutti i principi che tutelano la persona, in coerenza con quanto già sancito dal Codice Etico. Relativamente al tema salute e sicurezza, la Policy, nel principio Salute, sicurezza e benessere psicofisico sul lavoro, al punto 2.1.4 recita "Il Gruppo protegge la salute delle persone garantendo ambienti di lavoro salubri e sicuri, operando nel pieno rispetto della normativa vigente in materia e ponendo massimo impegno nelle attività di prevenzione e di sensibilizzazione. A tal fine, il Gruppo promuove la diffusione della cultura della sicurezza sul lavoro, a tutti i livelli dell'organizzazione e anche presso i fornitori, realizzando attività informative e formative finalizzate a rendere le persone consapevoli dei rischi professionali correlati alle attività svolte e responsabili dei comportamenti corretti da assumere. Adotta sistemi certificati di gestione della salute e della sicurezza del personale e si basa su un approccio preventivo, svolgendo attività di analisi, monitoraggio e controllo, in una prospettiva di miglioramento continuo. Il Gruppo agevola la partecipazione e la consultazione diretta di lavoratori e lavoratrici o attraverso le loro rappresentanze (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente) in materia di sicurezza sul lavoro".

Nel 2023 si sono registrati **6 infortuni**<sup>87</sup> sul lavoro, con un **tasso di infortuni**<sup>88</sup> pari a **11,2**. Gli infortuni erano stati 4 nel 2022 e 5 nel 2021. Nel 2023 non ci sono stati decessi né infortuni classificabili come "gravi".

Tabella n. 54 – Indicatori infortuni sul lavoro dei dipendenti

Infertuni sul lavoro	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	5	4	6
di cui infortuni gravi (escludendo i decessi)			
di cui decessi			
Ore lavorate	458.527	534.537,0	537.931,0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	11	7	11,2

Al fine di minimizzare i rischi<sup>89</sup>, la Società è costantemente impegnata nella formazione del personale sull'utilizzo dei DPI e effettua costanti controlli tramite **verifiche ispettive**.

In particolare, nel 2023 sono state effettuate **934 verifiche in campo** e **14 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

<sup>86</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 174.

<sup>87</sup> Dei 6 infortuni registrati, 2 sono catalogabili come "tipicamente professionali", 3 riguardano "spostamenti lavorativi" ed 1 riguarda un infortunio non professionale di "altro tipo" (le cui cause e concause sono riconducibili a un rischio generico, cioè presente anche fuori dall'ambito lavorativo).

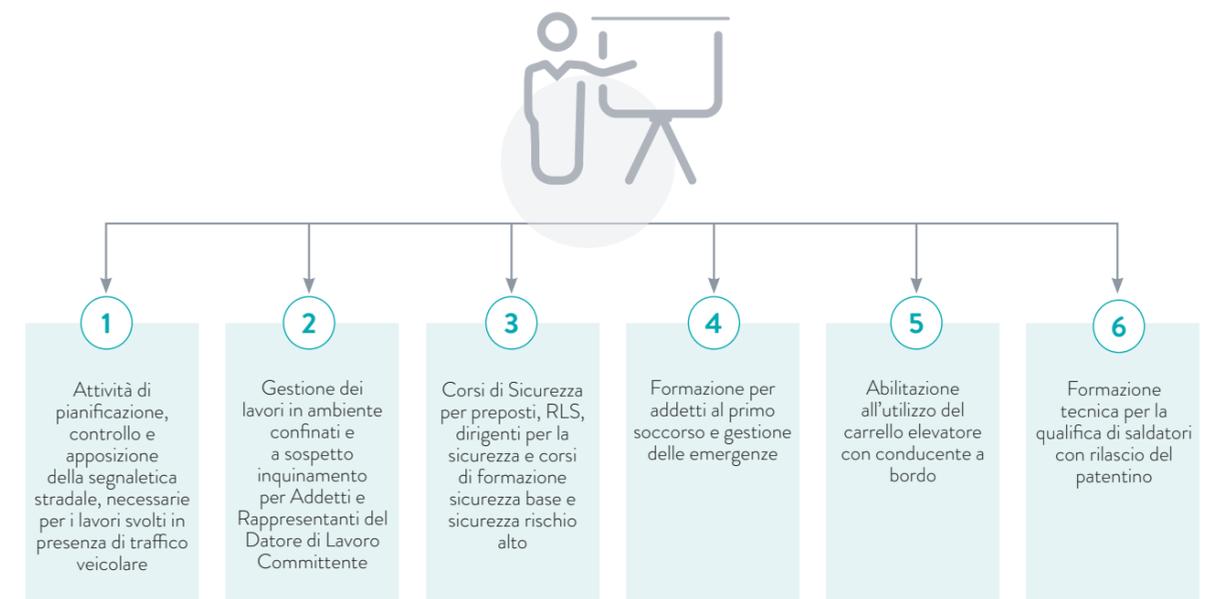
<sup>88</sup> Il tasso di infortuni registrabili è calcolato come (n. infortuni registrabili x 1.000.000) / n. ore lavorate, esclusi infortuni in itinere. Gli infortuni in itinere sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dell'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

<sup>89</sup> 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.

dall'**Alta Direzione**<sup>90</sup> 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 **4.580 ore** di formazione e addestramento **in ambito salute e sicurezza sul lavoro**, registrando un **incremento dell'11%** rispetto all'anno precedente (in cui erano state 4.144).

Figura n. 69 – Corsi di formazione svolti nel 2023 in ambito Salute e Sicurezza



Inoltre, la Società ha implementato 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**" attraverso un percorso formativo specifico dedicato al personale di tutta l'organizzazione.

Si è conclusa la **campagna di sensibilizzazione sull'uso dei defibrillatori semiautomatici (DAE)**, installati presso le sedi, gli sportelli commerciali e i centri operativi, che ha visto il completamento della formazione degli addetti individuati.

Per garantire formazione e addestramento continuo, è stato realizzato, già nel 2022, 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 2023 è stato ulteriormente 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.

<sup>90</sup> 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.

## 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. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e di monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità, applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali. Nel 2023 **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 2023 sono state eseguite **263** visite mediche, registrando 205 idoneità piene e 58 idoneità con limitazioni/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 2023 la Società ha implementato il progetto “**Alimentiamo la salute**”, rivolto al personale aziendale e finalizzato alla promozione di corretti stili alimentari, con il supporto consulenziale di un biologo nutrizionista e con il coinvolgimento del Medico Competente aziendale. Inoltre, presso la sede operativa di Frosinone Monti Lepini, l'azienda ha organizzato una campagna di vaccinazione antinfluenzale per dipendenti e familiari.

## 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 alle competenze specialistiche**, con l'obiettivo di far acquisire alle risorse abilità tecniche, entrambi **organizzati sia dalla Capogruppo sia internamente dall'Unità Risorse Umane**.

Nel 2023, in ottica di innovazione e supporto alla digitalizzazione dei processi, è stato introdotto SalesForce, un tool digitale che consente il tracciamento costante di ogni step del processo formativo, a partire dalla rilevazione del fabbisogno e la consuntivazione della formazione sino alla valutazione dell'efficacia formativa. Acea accede alla formazione finanziata, tramite l'adesione ad organismi interprofessionali per la formazione continua – Fonservizi, Fondirigenti e For.Te – ai quali aderiscono le principali Società del Gruppo. Nel 2023 i percorsi formativi, oltre ad essere svolti, in continuità con gli anni precedenti, da remoto, mediante formazione “sincrona” (webinar in diretta) alternata a momenti formativi “asincroni” (video registrati e percorsi e – learning), sono stati progettati anche in presenza, così da garantire un graduale ritorno alle dinamiche di apprendimento in aula e di socializzazione.<sup>91</sup>

Con riferimento alla formazione manageriale, nel 2023 sono stati realizzati percorsi formativi su Comunicazione, Efficacia, Leadership & Network e Gestione dei collaboratori. In particolare, è stato realizzato il percorso Leadership Motivazionale, con l'obiettivo di aiutare chi ricopre ruoli di responsabilità a sviluppare la capacità di gestione delle persone, mobilitando il potenziale dei collaboratori, tenendo conto delle caratteristiche uniche di ciascuno.<sup>92</sup>

Durante l'anno è proseguita, con percorsi accessibili a tutta la popolazione aziendale, la formazione in tema di **digitalizzazione** per il consolidamento del mindset e l'accrescimento di competenze e skill digitali, funzionali ad innovare i processi aziendali. La formazione digitale ha previsto: il **Digital Path**, con corsi dedicati a *Customer Journey, Data Analytics, Digital Self Empowerment, Industry 4.0 e IoT*, e **Vocational**, un format strutturato in corsi impostati su un unico livello e aperti a tutti i dipendenti del Gruppo. Gli incontri, dedicati alle innovazioni tecnologiche a maggior impatto sulla vita lavorativa, sono stati: *Sistemi Cloud, Intelligenza Artificiale, Comportamenti sicuri in rete, Metaverso, Transizione energetica digitale*. Infine, per la formazione digitale di alto profilo, nel 2023, è stata avviata una serie di incontri focalizzata sui prodotti e servizi digitali come Google Cloud e Kubernetes.<sup>93</sup>

È proseguito, con il supporto di Elis, il progetto formativo Formazione per formatori, finalizzato a trasferire ai 31 dipendenti coinvolti, identificati in base alla tipologia di competenze possedute, le principali tecniche formative e di gestione d'aula. Nell'anno, infine, sono state realizzate, in collaborazione con l'Unità Progetti Speciali HR, le video pillole formative sui temi anticorruzione e sostenibilità, rese disponibili al personale del Gruppo tramite la piattaforma Pianetacea.<sup>94</sup>

## IL PERCORSO FORMATIVO PROFESSIONISTI DELLA SOSTENIBILITÀ<sup>95</sup>

Anche nel 2023 è proseguita la formazione degli Ambassador della Sostenibilità del Gruppo, con l'erogazione del corso **Professionisti della Sostenibilità**, organizzato insieme alla Funzione Risk Management, Compliance & Sustainability della Capogruppo.

Il corso è funzionale all'acquisizione, previo esame, della certificazione delle figure professionali in materia di sostenibilità, in linea con quanto richiesto dalla prassi di riferimento dedicata. Il percorso ha coinvolto **20 persone**, rappresentative dei principali del business del Gruppo, ed è stato articolato in tre fasi:

- **Formazione online**, a cura dei docenti di Intertek, centrata sui principali aspetti della norma (UNI PDR 109:2021) e volta a fornire ai discenti le conoscenze tecniche richieste a Sustainability Manager, Practitioner e SDG Action Manager;
- **Formazione in presenza**, a cura dei docenti della Luiss Business School, su soft skill utili al consolidamento del ruolo, al rafforzamento della capacità di leadership e di promozione della sostenibilità nel modello di business;
- **Formazione esperienziale**, presso la Comunità S. Egidio, per agire il fondamento umano della sostenibilità con iniziative ad alto impatto sociale.

È inoltre stata potenziata la formazione e-learning, erogata tramite la piattaforma **Pianetacea**, rivolta a tutta la popolazione aziendale. In particolare, è stata erogata formazione online in materia di normativa ex D. Lgs n. 231/01, inerente alla Responsabilità Amministrativa degli Enti e sul Modello di Organizzazione,

<sup>91</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 179.

<sup>92</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 179.

<sup>93</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 179.

<sup>94</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 180.

<sup>95</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 180.

Gestione e Controllo implementato da Acea, in materia di Privacy, sul Codice Etico, sulla procedura di Whistleblowing, sul D.Lgs. n. 262/05 inerente al Sistema di controllo interno, sull'Informativa finanziaria, sul Sistema di gestione integrato QASE e sulla Sostenibilità. Inoltre, in continuità con il 2022, per supportare l'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione (UNI ISO 37001:2016) è stato realizzato un percorso e-learning dedicato, fruibile da tutto il personale, a cui hanno preso parte 4.274 persone, pari al 63% dei dipendenti. Sono stati infine attivati percorsi formativi specifici su: *Privacy Specialist*, *Normativa ambientale* e *Gestione Rifiuti*, dedicati al personale con incarichi pertinenti.<sup>96</sup>

Oltre a quanto predisposto dalla Capogruppo, Acea Ato 5 ha organizzato corsi di formazione in materia di **innovazione digitale, informatica e materie trasversali** afferenti all'attività lavorativa svolta. Nella fattispecie, è stata erogata da Agile Academy Srl (società partecipata dal Gruppo Acea) la formazione su **Salesforce**, intrapresa già nel corso del 2022, il nuovo CRM per il personale dell'Unità Commerciale. Inoltre, sempre Agile Academy Srl ha erogato la formazione su Salesforce Field Service, che ha interessato tutto il personale amministrativo che utilizzava la piattaforma ClickSoftware al fine di supportare il passaggio dalla vecchia alla nuova piattaforma. Inoltre, è stato realizzato un percorso formativo rivolto a 7 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.

Il **monte ore di formazione** relativo ai corsi erogati in Acea Ato 5 è pari a **10.217<sup>97</sup>**, con una **media di ore di formazione pro capite** pari a **33,34 ore**.

**Tabella n. 55 – Ore di formazione per genere e categoria professionale nel 2023 (ore)**

Categoria professionale	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite
Quadri	14,25		14,25
Impiegati	37,74	24,33	32,36
Operai	37,61		37,61
<b>Totale</b>	<b>36,49</b>	<b>24,33</b>	<b>33,94</b>

## 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 2023 è stata organizzata la **"Giornata Mondiale dell'Acqua"** con la Scuola elementare Amedeo Maiuri e la Scuola elementare Madonna della Neve – Lago Maggiore, entrambe di Frosinone, durante l'evento è stato illustrato agli alunni il ciclo dell'acqua e si è contestualmente proceduto alla distribuzione di alcuni gadget.

Inoltre, nel 2023 Acea Ato 5 ha rinnovato 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'Ambito Ottimale n° 5, anche attraverso l'attivazione di stage curriculari e collaborazioni di studi e ricerca.

Infine, in collaborazione con Acea SpA, la Società, già nel 2022, 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"**. Il Dottorato è stato assegnato a maggio 2023 e avrà una durata di 3 anni. La Società mantiene costanti rapporti con la Dottoranda al fine di elaborare un progetto che possa trovare effetti applicativi all'interno di Acea Ato 5 SpA.

<sup>96</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 180.

<sup>97</sup> Le ore di formazione hanno coinvolto la totalità della forza lavoro di Acea Ato 5, ossia il personale in organico, il personale somministrato e i dipendenti distaccati di altre Società che prestano servizio in Acea Ato 5 (distaccati IN). Sono esclusi i soli dipendenti distaccati che prestano servizio in altre Società del Gruppo (distaccati OUT).

## IL PROGETTO GENERAZIONE 2030<sup>98</sup>

Il progetto **Generazione 2030**, promosso dalla Capogruppo e a cui Acea Ato 5 ha aderito, ha coinvolto complessivamente circa **400 studenti di 13 Istituti Superiori** (licei e istituti tecnici) di Lazio, Umbria, Toscana e Campania, con il duplice obiettivo di sensibilizzare le nuove generazioni sulle tematiche di sostenibilità e approfondire la conoscenza del Gruppo, favorendo l'avvicinamento al mondo del lavoro. Ogni Società del Gruppo ha definito un **project work** su cui gli istituti hanno lavorato, guidati dagli esperti aziendali, per elaborare innovative soluzioni ecosostenibili da applicare ai business aziendali. È stato inoltre realizzato **Acea Orienta**, un modulo specifico sull'orientamento dedicato agli studenti del quinto anno, che ha previsto un confronto tra esperti delle risorse umane del Gruppo e i giovani, finalizzato ad approfondire le competenze dei profili professionali più richiesti dal mercato, strutturare il proprio curriculum vitae e affrontare con maggiore consapevolezza i colloqui di selezione.

Le 5 idee progettuali vincitrici sono state sviluppate da:

- ITCG Carlo Matteucci (Roma) – Project Work: progetto di serbatoio pensile da inserire nell'area antistante la scuola;
- ITI Faraday (Roma) – Project Work: diminuzione/segregazione CO<sub>2</sub>
- ITIS Nicola Parravano (Arpino): analisi e trattamento dell'acqua e ambito vapore; trattamento dell'acqua nel ciclo dell'azienda e aspetti meccanici;
- Istituto Tecnico Omnicomprensivo Amelia (Amelia) - Project Work: gestione delle microplastiche: separazione e trattamento al momento dell'ingresso nell'impianto di depurazione;
- Polo Scientifico Tecnico Professionale Fermi – Giorgi (Lucca) – Project Work: soluzioni innovative per l'uso responsabile e consapevole della risorsa idrica.

## 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 Procurement & Material Management 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<sup>99</sup>**, 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. Nel dicembre 2023, inoltre, con l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della Policy sui Diritti Umani, Acea ha ribadito l'attenzione nei confronti della propria catena di fornitura, dedicando uno dei 20 principi di riferimento alla **"Gestione Responsabile delle relazioni con i fornitori"**<sup>100</sup>.

<sup>98</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 182.

<sup>99</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 155.

<sup>100</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 155.

## LE RELAZIONI CON I FORNITORI NELLA POLICY SUI DIRITTI UMANI DEL GRUPPO ACEA<sup>101</sup>

Il principio 2.2.8 della Policy sui Diritti Umani del Gruppo Acea, denominato Gestione responsabile delle relazioni con i fornitori, recita: “ Il Gruppo Acea considera i fornitori stakeholder prioritari, che svolgono un ruolo decisivo nella catena del valore; pertanto, si impegna nella condivisione e nella promozione dei principi contenuti nella presente Policy, in coerenza con i valori, le regole di condotta e le opportune misure di controllo già previsti ed espressi nel Codice Etico, nella Linea Guida Anticorruzione, nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 ed in altri strumenti normativi interni. Le relazioni con i fornitori, compresi i contatti finanziari e di consulenza, sono regolare, oltre che dalla normativa vigente, da procedure interne che includono processi di verifica finalizzati ad individuare potenziali rischi reputazionali e/o di corruzione. Dal fornitore e dal sub fornitore, infatti, sono attesi comportamenti atti a tutelare i diritti umani del personale, con particolare attenzione alle condizioni di lavoro dignitose (parità di trattamento e non discriminazione, contrasto al lavoro minorile e al lavoro forzato, garanzia di salari minimi, retribuzioni in linea con i contratti nazionali del lavoro di riferimento e comunque proporzionate alla quantità e qualità del lavoro prestato, rispetto dei limiti legati alla durata degli orari di lavoro, ecc.) e alla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, a salvaguardare l'ambiente (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.) a garantire la qualità di beni, servizi e prestazioni e a rispettare la privacy.”

Già da alcuni anni, Acea ha condiviso con le Organizzazioni Sindacali coinvolte negli appalti idrici e le Ditte appaltatrici un **Protocollo sugli Appalti Idrici**, che concerne aspetti quali la **salvaguardia occupazionale** (corretta applicazione della clausola sociale in materia di cambio appalto), contrastando forme di lavoro irregolare o non conformi ai contratti nazionali del lavoro applicati, **la salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto della normativa contrattuale**. Inoltre, in ottobre 2023, Acea ha sottoscritto con le Organizzazioni sindacali un innovativo **Protocollo in materia di Appalti**.<sup>102</sup>

In Acea sono attivi **sistemi di qualificazione** dei fornitori di lavori, beni e servizi, nel rispetto dei **principi di concorrenza e parità di trattamento**. I requisiti richiesti ai fornitori per iscriversi ai Sistemi di qualifica sono **"generali"** – tra i quali i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa di settore, ivi inclusa l'accettazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottati dal Gruppo Acea (ai sensi del D.Lgs. 231/20221 e s.m.i. – e **"specifici"**, ossia riferiti al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi fornitori.<sup>103</sup>

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

- **Certificazione UNI EN ISO 9001** (requisito vincolante per tutti i gruppi merce “lavori” e per quasi tutti gli elenchi fornitori “beni e servizi”)
- **Certificazione UNI EN ISO 14001** (per l'iscrizione agli elenchi fornitori relativi ai Rifiuti speciali non pericolosi, ai Servizi di pulizia, al Servizio di vigilanza armata e portierato/reception);
- **Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali** o autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (per l'iscrizione agli elenchi fornitori relativi alla Gestione rifiuti);
- **Certificazione UNI EN ISO 45001** (per l'iscrizione all'elenco fornitori relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione UNI EN 15838:2010** (per l'iscrizione all'elenco fornitori relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione SA 8000** (per l'iscrizione all'elenco fornitori “Servizi di pulizia”);
- **Certificazione UNI 10891** (per l'iscrizione all'elenco fornitori “Servizio di vigilanza armata e portierato/reception”).<sup>104</sup>

Per iscriversi agli **Albi/Sistemi di qualificazione**, le imprese accedono tramite il sito istituzionale Acea ([www.gruppoacea.it](http://www.gruppoacea.it), sezione fornitori) ad un portale dedicato, integrato con l'anagrafica fornitori.

Il **portale dedicato ai fornitori** è in costante aggiornamento, con segnalazione delle novità pervenute; in particolare, in dicembre 2023, son stati aggiornati il Regolamento Unico per i Sistemi di qualificazione di rilievo europeo tanto per i Lavori quanto per i Beni e Servizi, e relativi allegati, con l'**introduzione**, tra i requisiti specifici che il fornitore intende qualificarsi è tenuto a fornire, di un **questionario di autovalutazione Cyber risk**. I fornitori sono tenuti altresì al rispetto dei principi in materia di **antitrust**, adottati dal Gruppo Acea nell'ambito del Programma di compliance antitrust.

Per potersi iscrivere agli Elenchi Fornitori, i fornitori devono compilare, sulla piattaforma di Vendor Management, un **questionario di autovalutazione sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**.

Inoltre, in continuità con una prassi consolidata da diversi anni, la Funzione Procurement & Material Management, 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 temi energetici.<sup>105</sup>

**Una volta qualificato**, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità Sociale (QASER)**, volto a verificare l'applicazione dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità.<sup>106</sup> In Acea Ato 5, l'**Unità Amministrazione, Regolatorio e Acquisti e l'Unità Logistica** gestiscono i flussi d'acquisto nel rispetto delle procedure dettate dalla Capogruppo. In particolare, supportano le unità nella definizione dei fabbisogni – inviando mensilmente un report sul monitoraggio dei contratti in essere – e comunicano alle **Funzioni** preposte 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 Procurement & Material Management di Acea SpA per conseguire il contratto.

La modalità principale di acquisto è la **gara di appalto per beni, servizi e lavori**. La Funzione **Procurement & Material Management** 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.<sup>107</sup>

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.

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.

In particolare, in Acea Ato 5 sono stati valutati **2 fornitori in base all'impatto ambientale**.

<sup>101</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 156.

<sup>102</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 156.

<sup>103</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 160.

<sup>104</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 160.

<sup>105</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 160.

<sup>106</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 161.

<sup>107</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 156.

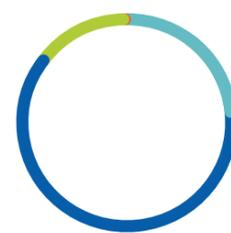
L'inserimento dei criteri "green" nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV) ha permesso alla Società, nel 2023, di attribuire un punteggio medio di **29 punti a criteri di sostenibilità** (ad es. il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti 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.

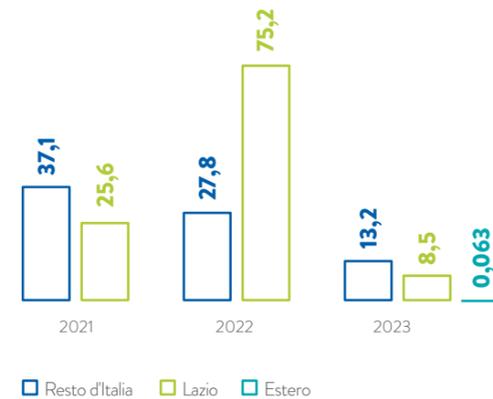
Nel 2023 sono stati gestiti ordini di acquisto per un ammontare complessivo di circa **21,7 milioni di euro**. Di questi, circa il **39%** (circa 8,5 milioni di euro) afferisce a **fornitori locali, con sede legale nella Regione Lazio**. La distribuzione geografica<sup>108</sup> della spesa nel 2023 evidenzia una concentrazione dei fornitori provenienti dal **Centro Italia pari a circa 62,1%** (81% nel 2022, 60% nel 2021,) del totale, a seguire il **Nord Italia con circa il 23,5%** (11% nel 2022 e 21% nel 2021), il **Sud Italia e le Isole con circa il 14,3%** (9% nel 2022 e 19% nel 2021) ed infine, l'**Estero con una percentuale di spesa irrisoria pari a circa lo 0,03%**.

**Figura n. 70 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2023**



23,5% Nord  
62,1% Centro  
14,3% Sud e isole  
0,3% Estero

**Figura n. 71 – Distribuzione degli acquisti nel triennio 2021-2023 (milioni di euro)**



<sup>108</sup> 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.

## 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 Lavori**<sup>109</sup>, in **Acea Infrastructure**, 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 Lavori accerta altresì che il Datore di Lavoro abbia erogato la formazione base in materia di sicurezza e, se applicabile, quella specifica.<sup>110</sup> Oltre alle attività svolte dall'Unità Sicurezza Lavori, 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), **745 visite ispettive** (544 nel 2022) 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 Risk & Compliance e Sustainability e l'Unità Sicurezza sul lavoro dalla Capogruppo, hanno avviato, già da alcuni anni, 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**.<sup>111</sup> Proprio in merito a tale aspetto, **Acea Ato 5**, già da diversi anni, è impegnata nella rendicontazione dei dati infortunistici che riguardano i lavoratori di imprese esterne<sup>112</sup>. Nel 2023, si sono registrati **3 infortuni** sul lavoro, con un **tasso di infortunio pari a 5,76** (le ore lavorate risultano pari a 520.956).

<sup>109</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 162.

<sup>110</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 163.

<sup>111</sup> Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2023 del Gruppo Acea, pag. 164.

<sup>112</sup> 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 affluenti 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 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>STANDARD UNIVERSALI</b>			
<b>GRI 1: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2021</b>			
<b>GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
2-1	Dettagli organizzativi	<i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i>	Sede legale: Viale Roma, snc - 03100 Frosinone
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	<i>Nota metodologica</i>	-
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	<i>Nota metodologica</i>	-
2-4	Revisione delle informazioni		Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2022 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report.
2-5	Assurance esterna	<i>Nota metodologica</i>	-
<b>ATTIVITÀ E LAVORATORI</b>			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	<i>Nota metodologica</i> <i>Acea Ato 5 al servizio del territorio</i> <i>I clienti di Acea Ato 5</i> <i>La sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	-
2-7	Dipendenti	<i>Le risorse umane</i>	-
2-8	Lavoratori non dipendenti	<i>Le risorse umane</i>	-
<b>GOVERNANCE</b>			
2-9	Struttura e composizione della governance	<i>La struttura aziendale</i> <i>Il Consiglio di Amministrazione</i> <i>Il Collegio Sindacale</i>	Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo assumendo la responsabilità del Governo aziendale.
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	<i>Il Consiglio di Amministrazione</i> <i>Il Collegio Sindacale</i>	-
2-11	Presidente del massimo organo di governo	<i>Il Consiglio di Amministrazione</i>	-
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	<i>Nota metodologica</i> <i>La struttura aziendale</i>	-
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	<i>Il Consiglio di Amministrazione</i>	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.
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	<i>Nota metodologica</i>	La matrice di materialità di Acea Ato 5 è stata approvata dal Presidente della Società.

GRI 2: Informativa Generale 2021

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
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	<i>Il Codice Etico</i>	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)	<i>Nota metodologica</i> <i>L'impegno per la sostenibilità</i> <i>L'analisi di materialità</i>	
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 Renumerazione 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	<i>Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale</i>	Nel 2023 non sono state coinvolte società di consulenza esterna nei processi di determinazione della retribuzione.
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	<i>Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale</i>	Il rapporto tra la retribuzione annua della persona che ha ricevuto, nel 2023, la massima retribuzione e la retribuzione media dei dipendenti (esclusa suddetta persona) è pari a 2,02. 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 -2,46.
<b>STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI</b>			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	<i>Lettera agli stakeholder</i>	-
2-23	Impegno in termini di policy	<i>Il modello di organizzazione, gestione e controllo</i> <i>Il Codice Etico</i> <i>Il modello di Governance Privacy</i> <i>La Compliance Antitrust</i> <i>I Sistemi di Certificazione</i> <i>I clienti di Acea Ato 5</i> <i>La qualità tecnica</i> <i>L'attenzione alle fasce deboli</i> <i>Sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	-
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	<i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi</i> <i>Il modello di organizzazione, gestione e controllo</i> <i>Il Codice Etico</i> <i>Il modello di Governance Privacy</i> <i>La Compliance Antitrust</i> <i>I Sistemi di Certificazione</i>	

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
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	
<b>GRI 2: Informativa Generale 2021</b>			
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
		Gli Stakeholder di Acea Ato 5 L'analisi di materialità I clienti di Acea Ato 5 I canali di contatto Gli sportelli	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	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	
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	L'Analisi di Materialità	
3-2	Elenco dei temi materiali	L'Analisi di Materialità	
<b>STANDARD SPECIFICI E INFORMATIVE MATERIALI</b>			
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
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
GRI 201: Performance economica 2016	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

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
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
<b>PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
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.
<b>ANTICORRUZIONE</b>			
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 Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale e i dipendenti del Gruppo ricevono informazioni su normative e procedure adottate dall'azienda in materia di anticorruzione, anche mediante newsletter ed internet.
	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Non si sono registrati episodi accertati di corruzione.
<b>COMPORAMENTO ANTICOMPETITIVO</b>			
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 anticompetitivo 2016	206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	La Compliance antitrust

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>PERFORMANCE AMBIENTALE</b>			
<b>ENERGIA</b>			
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		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	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
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	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
<b>ACQUA ED AFFLUENTI</b>			
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		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	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
<b>GRI 303: Acqua ed affluenti</b>	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
	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

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note	
<b>GRI 303: Acqua ed affluenti</b>	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	
<b>BIODIVERSITÀ</b>				
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			
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	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	
<b>GRI 304: Biodiversità 2016</b>	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	
<b>EMISSIONI</b>				
TEMA MATERIALE	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità/ Cambiamento climatico e transizione energetica			
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	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	
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	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	
<b>RIFIUTI</b>				
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			
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali	Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità I rifiuti	

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>	306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	<i>I rifiuti</i>
	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	<i>I rifiuti</i>
	306-3	Rifiuti generati	<i>I rifiuti</i>
	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	<i>I rifiuti</i>
	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	<i>I rifiuti</i>
<b>PERFORMANCE SOCIALE</b>			
<b>OCCUPAZIONE</b>			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali	<i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il personale di Acea Ato 5</i>
<b>GRI 401: Occupazione</b>	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	<i>Il turnover</i>
	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	<i>Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale</i> 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	<i>Il congedo parentale</i>
<b>GESTIONE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI</b>			
TEMA MATERIALE	Valorizzazione delle competenze e evoluzione dell'ambiente di lavoro		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali	<i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità</i>
<b>GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016</b>	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.
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
TEMA MATERIALE	Salute e sicurezza/ Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali	<i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5</i>

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<i>La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</i>
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	<i>La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</i>
	403-3	Servizi per la salute professionale	<i>La sorveglianza sanitaria</i>
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	<i>La sorveglianza sanitaria</i>
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	<i>La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</i>
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	<i>La sorveglianza sanitaria</i>
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<i>La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</i>
	403-9	Infortuni sul lavoro	<i>La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</i> Il dato sugli infortuni dei lavoratori esterni è stato elaborato attraverso una survey, condotta dalla Capogruppo, proposta alle ditte esterne.
	403-10	Malattia professionale	<i>La sorveglianza sanitaria</i>
	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>		
TEMA MATERIALE	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali	<i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5</i>
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	<i>Formazione e sviluppo del personale</i>
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	<i>Formazione e sviluppo del personale</i>
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazione delle loro performance e dello sviluppo professionale	<i>Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale</i>
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali	<i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5</i>

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti (riportando la percentuale di componenti degli organi di governo e di dipendenti per genere, fascia di età e per altri indicatori di diversità, se rilevanti) <i>Il Consiglio di Amministrazione Le Risorse Umane</i>	
	405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (per ciascuna categoria di dipendenti) <i>Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale</i>	Nel 2023 l'incidenza complessiva della retribuzione effettiva lorda femminile sul quella maschile è pari al 96,3% e quella dello stipendio base è pari al 97%
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Il Personale di Acea Ato 5</i>	-
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate <i>Retribuzioni, sistemi incentivanti e valutazione del personale</i>	Non si sono registrati episodi di discriminazione
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità L'impegno per la sostenibilità La depurazione e la fognatura I clienti di Acea Ato 5 Gli investimenti sul territorio La sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	-
<b>GRI 413: Comunità locali 2016</b>	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo <i>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</i>	
	413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali <i>La depurazione e la fognatura Acquedotto Fognatura e depurazione</i>	
<b>VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</b>			
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		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	-
<b>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali <i>La sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	
	414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese <i>La sostenibilità lungo la catena di fornitura</i>	

Standard GRI	Descrizione dell'indicatore	Capitolo / Paragrafo	Note
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>			
TEMA MATERIALE	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio/ Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture/ Centralità del cliente		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La depurazione e la fognatura</i>	-
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi <i>Le acque depurate La qualità delle acque destinate al consumo umano La qualità delle acque depurate</i>	
	416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi <i>Le acque depurate La qualità delle acque destinate al consumo umano La qualità delle acque depurate</i>	
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>			
TEMA MATERIALE	Centralità del cliente		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità La qualità delle acque I clienti di Acea Ato 5</i>	-
<b>GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016</b>	417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi <i>La qualità delle acque destinate al consumo umano I canali di contatto La qualità tecnica La qualità contrattuale</i>	-
	417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi <i>La Compliance antitrust La qualità delle acque destinate al consumo umano I canali di contatto La qualità tecnica La qualità contrattuale</i>	-
<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>			
TEMA MATERIALE	Centralità del cliente		
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	3-3	Gestione dei temi materiali <i>Il sistema di controlli interni e la gestione dei rischi L'analisi di materialità Governance aziendale</i>	-
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	418-1	Fondati reclami riguardanti variazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati <i>Il modello di Governance Privacy</i>	-

## INDICE DELLE TABELLE

Tabella n. 1 – Membri del CdA	21
Tabella n. 2 – Membri del Collegio Sindacale al 31.12.2023	21
Tabella n. 3 – Temi materiali Acea, rischi e modalità di gestione	24
Tabella n. 4 – I principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 5 nel 2022-2023 (migliaia di euro)	32
Tabella n. 5 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 5 nel 2022-2023 (migliaia 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	46
Tabella n. 9 – Temi materiali di Acea Ato 5	47
Tabella n. 10 – Principali impatti percepiti dagli Stakeholder, associati ai temi materiali 2022 in alta e media rilevanza	48
Tabella n. 11 – Interventi effettuati nell'anno 2023 nel comparto idrico (n.)	54
Tabella n. 12 – Copertura percentuale del servizio di fognatura e depurazione nel triennio 2021-2023	62
Tabella n. 13 – Interventi effettuati nel 2023 nel comparto fognario	63
Tabella n. 14 – Potenzialità in termini di abitanti equivalenti dei maggiori depuratori di Acea Ato 5	64
Tabella n. 15 – Portate trattate nei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023 (Mm3)	65
Tabella n. 16 – Determinazioni analitiche effettuate sulle acque potabili nel triennio 2021-2023	67
Tabella n. 17 – Principali caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita	68
Tabella n. 18 – Determinazioni analitiche e campioni effettuati su acque reflue nel triennio 2021-2023	69
Tabella n. 19 – Media dei valori dei parametri in uscita dai principali depuratori nel 2023	70
Tabella n. 20 – Quantità di inquinanti rimosse dai principali depuratori nel 2023 (tonn)	70
Tabella n. 21 – Efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2021-2023 (%)	71
Tabella n. 22 – Specie vegetale nei siti operativi di Acea Ato 5	75
Tabella n. 23 – Specie animale nei siti di Acea Ato 5	75
Tabella n. 24 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto idrico nel triennio 2021-2023 (t)	80
Tabella n. 25 – Prodotti chimici utilizzati nel comparto depurazione nel triennio 2021-2023 (t)	80
Tabella n. 26 – Quantità di fanghi di supero prodotti nel triennio 2020-2023 (t)	81
Tabella n. 27 – Rifiuti di processo prodotti nel triennio 2021-2023 per tipologia e destino (t)	82
Tabella n. 28 – Rifiuti extra - processo prodotti nel triennio 2021-2023 per tipologia e destino (t)	83
Tabella n. 29 – Totale consumi interni di energia nel triennio 2021-2023 (GJ)	84
Tabella n. 30 – Indici di intensità energetica per il comparto idrico e per il comparto depurativo nel triennio 2021-2023	85
Tabella n. 31 – Mezzi del parco auto di Acea Ato 5 nel 2023, per tipologia di combustibile (n.)	86
Tabella n. 32 – Dettaglio mezzi aziendali 2021-2023 per tipologia di carburante (n.)	86
Tabella n. 33 – Consumi flotta aziendale nel triennio 2021-2023 (GJ)	86
Tabella n. 34 – Interventi di efficientamento energetico effettuati nel 2023	87
Tabella n. 35 – Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra 2021-2023	89
Tabella n. 36 – Numero di clienti di Acea Ato 5 nel triennio 2021-2023 per tipologia di servizio erogato	91
Tabella n. 37 – Performance numero verde commerciale 2022-2023	92
Tabella n. 38 – Performance numero verde guasti 2022-2023	93
Tabella n. 39 – Performance sportelli fisici 2022-2023	93
Tabella n. 40 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction 2022-2023- media delle due rilevazioni semestrali	96
Tabella n. 41 – Indicatori della Qualità Tecnica annualità 2023	98
Tabella n. 42 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale per gli anni 2022-2023	101
Tabella n. 43 – Dipendenti per tipologia di contratto, modalità di lavoro e genere nel triennio 2021-2023 (n.)	113
Tabella n. 44 – Numero totale di dipendenti, per inquadramento e per genere nel triennio 2021-2023 (n.)	113
Tabella n. 45 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel triennio 2021-2023	114
Tabella n. 46 – Percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classe di età nel triennio 2021-2023 (%)	114
Tabella n. 47 – Dipendenti per qualifica di istruzione nel triennio 2021-2023 (n.)	114
Tabella n. 48 – Dettaglio lavoratori esterni nel triennio 2021-2023 (n.)	115
Tabella n. 49 – Assunzioni nel triennio suddivise per genere e classi di età nel triennio 2021-2023 (n.)	115
Tabella n. 50 – Cessazioni nel triennio suddivise per genere e classe di età nel triennio 2021-2023 (n.)	115
Tabella n. 51 – Tassi di turnover per genere e tassi di ingresso e uscita suddivisi per genere e classe d'età nel triennio 2021-2023 (%)	116
Tabella n. 52 – Dipendenti soggetti a sviluppo professionale nel triennio distinti per categoria professionale e sesso nel triennio 2021-2023 (n. e %)	121
Tabella n. 53 – Dipendenti che hanno diritto e che hanno usufruito del congedo parentale nel triennio 2021-2023	122
Tabella n. 54 – Indicatori infortuni sul lavoro dei dipendenti	124
Tabella n. 55 – Ore di formazione per genere e categoria professionale nel 2023 (ore)	128

## INDICE DELLE FIGURE

Figura n. 1 – Limiti territoriali dell'ATOS	12
Figura n. 2 – I Comuni serviti da Acea Ato 5	13
Figura n. 3 – Numero di utenze fornite per comparto nel triennio	14
Figura n. 4 – Le fasi della gestione	15
Figura n. 5 – Gli obiettivi della regolazione indipendente e i principali provvedimenti	17
Figura n. 6 – Principali provvedimenti ARERA suddivisi per ambito di applicazione	18
Figura n. 7 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2023	19
Figura n. 8 – Organigramma Acea Ato 5 al 31.12.2023	20
Figura n. 9 – Composizione del CdA al 31.12.2023	21
Figura n. 10 – Composizione del Collegio Sindacale	21
Figura n. 11 – Schema di flusso	23
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	44
Figura n. 17 – La matrice di materialità Acea Ato 5 - 2023	47
Figura n. 18 – Schema del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 5	52
Figura n. 19 – Pozzi e sorgenti gestiti da Acea Ato 5	53
Figura n. 20 – Rete idropotabile di Acea Ato 5 (km)	54
Figura n. 21 – Acquedotti gestiti da Acea Ato 5	55
Figura n. 22 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio 2021-2023 (Mm3)	56
Figura n. 23 – Volume di acqua prelevato dall'ambiente nel triennio 2021-2023, distinto per tipologia di fonte (Mm3)	56
Figura n. 25 – Quantitativi di risorsa idrica (da acquedotto) utilizzata internamente nel 2023 (m3)	57
Figura n. 26 – Dettaglio dell'acqua utilizzata nel 2023 sugli impianti di depurazione per usi industriali (m3)	57
Figura n. 24 – Variazione delle perdite idriche nel triennio 2021-2023* (dati in Mm3 e in termini percentuali)	57
Figura n. 27 – Principali attività svolte nel 2023 per la riduzione delle perdite fisiche	58
Figura n. 28 – Comuni distrettualizzati al 31.12.2023	59
Figura n. 29 – Principali attività svolte nell'anno per la riduzione delle perdite amministrative (o apparenti)	61
Figura n. 30 – Principali risultati raggiunti in ambito idrico	61
Figura n. 31 – Il sistema di fognatura e depurazione nel triennio 2021-2023 (numero e km)	63
Figura n. 33 – Potenzialità impianti di depurazione	64
Figura n. 32 – Depuratori gestiti da Acea Ato 5 al 31.12.2023	64
Figura n. 34 – Acqua reflua trattata negli impianti di depurazione nel triennio 2021-2023 (Mm3)	65
Figura n. 36 – Volumi di acqua utilizzata sui depuratori nel 2023 (m3)	66
Figura n. 35 – Fiumi impattati dagli scarichi di Acea Ato 5	66
Figura n. 37 – Principali inquinanti in ingresso e in uscita dalle acque reflue nel triennio 2021-2023 (dati in tonnellate)	70
Figura n. 38 – Dettaglio numero siti ricadenti in aree protette	75
Figura n. 39 – Aree ad elevata biodiversità con indicazione della tipologia di sito	76
Figura n. 40 – Obiettivi della Tassonomia Europea	79
Figura n. 41 – Consumo prodotti chimici nel triennio 2021-2023 per comparto (t)	80
Figura n. 42 – Totalità dei rifiuti prodotti nel triennio 2021-2023 (t)	81
Figura n. 43 – Rifiuti di processo per segmento di origine nel triennio 2021-2023 (t)	81
Figura n. 44 – Rifiuti distinti in base alla pericolosità prodotti nel triennio 2021-2023 (t)	82
Figura n. 45 – Rifiuti prodotti per destinazione finale nel triennio 2021-2023 (t)	82
Figura n. 46 – Distribuzione percentuale dei consumi nel 2023 per tipologia di vettore (%)	84
Figura n. 47 – Consumi di energia elettrica per comparto nel triennio 2021-2023 (GJ)	84
Figura n. 48 – Flotta aziendale per classe ambientale nel triennio 2021-2023 (n.)	85
Figura n. 49 – Emissioni dirette di tipo Scope 1 nel triennio 2021-2023 (tCO2)	88
Figura n. 50 – Emissioni indirette di Scope 2 nel triennio 2021-2023 (tCO2)	89
Figura n. 51 – I principi della Carta dei Servizi	90
Figura n. 52 – I canali di contatto di Acea Ato 5	91
Figura n. 53 – Traffico telefonico numero verde commerciale 2022-2023 (n.)	92
Figura n. 54 – Traffico telefonico numero verde guasti 2022-2023 (n.)	93
Figura n. 55 – I risultati ottenuti nel 2023 nell'ambito dei canali digitali	95
Figura n. 56 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia	96
Figura n. 57 – Macro indicatori della qualità contrattuale	99
Figura n. 58 – Numero di reclami pervenuti nel triennio 2021-2023 (n.)	102
Figura n. 59 – Richieste pervenute nel biennio 2022-2023 tramite ADR divise per argomento (n.)	103

Figura n. 60 – Richieste concluse nel triennio 2021 – 2023 (n.)	103
Figura n. 61 – Tempi di risoluzione richieste concluse con accordo (in alto) e con mancato accordo (in basso) nel 2023	103
Figura n. 62 – Investimenti realizzati nel triennio 2021-2023 e quelli programmati per il triennio 2024-2026 (milioni di euro)	107
Figura n. 63 – Investimenti realizzati nel 2023 suddivisi per comparto (%)	107
Figura n. 64 – Obiettivi associati ai macro indicatori ARERA	108
Figura n. 65 – Investimenti realizzati nel 2023 ripartiti per indicatore di Qualità Tecnica del servizio	108
Figura n. 66 – Tipologie di contratti nel triennio 2021 - 2023 (%)	113
Figura n. 67 – Alcune iniziative del Piano Welfare del Gruppo Acea	119
Figura n. 68 – Fasi per la definizione dei pericoli, valutazione dei rischi e gestione degli incidenti	123
Figura n. 69 – Corsi di formazione svolti nel 2023 in ambito Salute e Sicurezza	125
Figura n. 70 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2023	132
Figura n. 71 – Distribuzione degli acquisti nel triennio 2021-2023 (milioni di euro)	132



## 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  
Comunicazione - Acea SpA

### Fotografie

Archivio Acea



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](http://GRUPPO.ACEA.IT)