

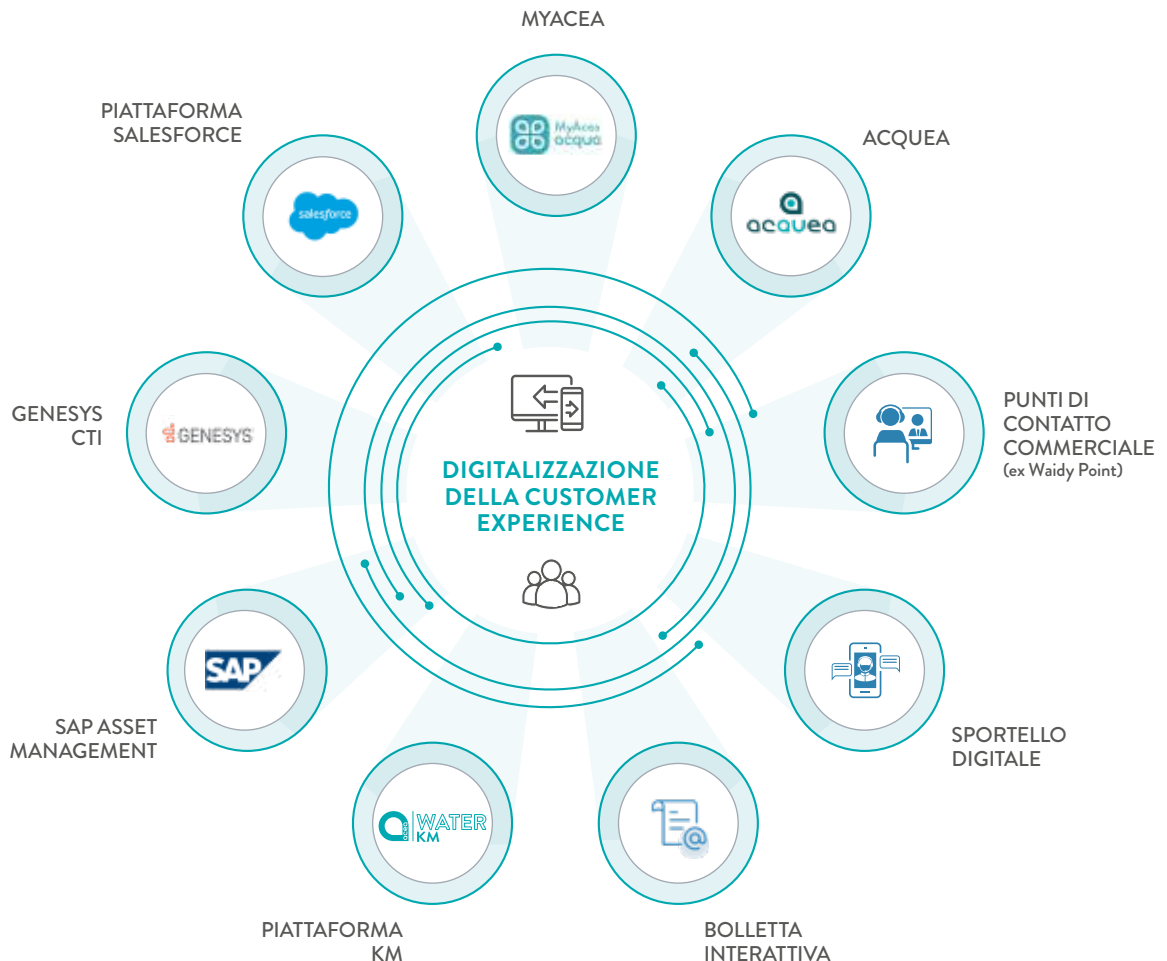
Smart water company al servizio del cliente

La sostenibilità nel servizio del cliente per Acea Ato 2 si declina secondo due direttrici principali: da un lato, l'insieme di azioni utili a garantire efficacia, efficienza e tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, accessibilità delle tariffe ed al supporto alle utenze in situazioni di disagio economico; dall'altro le attività legate alla salubrità, al controllo ed alla continuità dell'erogazione della risorsa idrica.

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 promuove lo sviluppo di **strumenti digitali** (Figura 46), volti a favorire soluzioni sempre più semplici e offrire una comunicazione trasparente, puntuale ed immediata, in linea con le esigenze della cittadinanza ed al contesto in continua evoluzione.

Figura n. 46 – Customer experience digitale: progetti e iniziative





PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

SALESFORCE

Il percorso intrapreso mira a progettare processi commerciali “nativamente digitali”, che rendano le strutture operative, a servizio dei clienti, in grado di gestire una richiesta in pochi minuti.

In tal senso, nel 2024 è proseguita l'evoluzione della **piattaforma Salesforce CRM** (Customer Relationship Management), che costituisce un punto di accesso unico e centralizzato per tutti i canali di contatto, permettendo di gestire, lato azienda, attraverso un unico sistema i dati e le informazioni dei clienti, oltre a consentire l'automatizzazione delle richieste e la tracciatura delle lavorazioni dei servizi in corso di erogazione.

In continuità con l'anno precedente nel rispetto della roadmap del programma di evoluzione digitale, nella **piattaforma Salesforce CRM** sono state introdotte nuove funzionalità per mantenere le competenze già acquisite e migliorare i processi operativi e di controllo, gestiti dal personale Acea Ato 2. Le novità introdotte hanno riguardato la regolazione della portata del misuratore attraverso: il processo di trasformazione da bocca tarata a misuratore, la fornitura provvisoria e di cantiere, la preventivazione fognaria e la sostituzione/spostamento/verifica pressione/verifica frode e regolarizzazione dell'utenza.

Inoltre, sono state implementate delle **Next Best Action**, nuove azioni rapide utili all'operatore per suggerire all'utente l'attivazione di servizi come bolletta web, domiciliazione bancaria o aggiornamento del numero dei componenti del nucleo familiare, l'invio di invito alla registrazione al portale My Acea.

Sul fronte interno è rimasta invariata la piattaforma di **Knowledge Management digitale** (“Water KM”), a supporto di tutti gli operatori per avere a disposizione in tempo reale le procedure necessarie per l'operatività. Nel corso della prima metà del 2024, si è concluso il progetto **Salesforce Field Service**, che ha visto la messa in esercizio del nuovo applicativo utilizzato per il dispacciamento automatico dei lavori ai tecnici operativi in campo, quale evoluzione di Click Schedule.

SPERIMENTAZIONI

Nel corso del 2024, è iniziato lo studio di tecnologie basate su algoritmi di **Intelligenza Artificiale (AI)** applicabili sia a **processi operativi che commerciali**.

Nell'ambito dei processi operativi, sono state condotte le seguenti sperimentazioni:

1. Sperimentazione in ambito Lavori in Appalto, tramite una partnership con la società XRIT sui seguenti *stream*:
 - cantieri di manutenzione: sviluppo di una app ad uso mobile (smartphone/tablet) che, utilizzando algoritmi AI, possa ad esempio essere utilizzata in campo per effettuare il riconoscimento automatico di un set di oggetti utilizzati più frequentemente per riparazioni a guasto, e procedere quindi alla creazione automatica di una prima contabilizzazione della singola attività manutentiva;
 - cantieri di lunga durata (es. bonifiche, estensioni rete, etc.): acquisto per 12 mesi di una soluzione *out of the box* proposta da XRIT che consente di digitalizzare i cantieri mediante generazione di gemelli digitali, asset e rilievi topografici geo-referenziati con precisione centimetrica, con l'obiettivo di arricchire il patrimonio informativo degli asset aziendali ed automatizzare parte delle attività di contabilizzazione relative agli avanzamenti dei cantieri.La soluzione si compone di tablet proprietari di ultima generazione da utilizzare sul cantiere e di una control room per l'approvazione da parte di un supervisore dei dati di campo ed il trasferimento degli stessi in GIS.
2. Sperimentazione in ambito processi manutentivi: Manutenzione Predittiva.

Il progetto della manutenzione predittiva ha come obiettivo il miglioramento della strategia di manutenzione in modo che le attività possano essere pianificate sulla base del reale stato di salute dei macchinari e degli impianti. L'approccio segue una metodologia guidata dalla norma IEC61025 che prevede una prioritizzazione legata al rischio dei diversi modi di guasto, ovvero come ogni asset può

fallire nella sua funzione. Il progetto è gestito con 5 team divisi per aree funzionali tra reti, impianti, fognature, depurazione, telecontrollo. Nel 2024, si è iniziato a monitorare i modi di guasto ritenuti prioritari, in funzione di un indice sintetico calcolato da un algoritmo considerando le misure registrate, che hanno permesso di rintracciare e riparare le perdite prima di segnalazioni dall'utenza, con lo scopo di ottenere benefici come la riduzione delle segnalazioni al centralino, il miglioramento della qualità del servizio, aumento (miglioramento dell') immagine, riduzione dei volumi persi e ottimizzazione della manutenzione degli impianti.

Rispetto ai processi commerciali, lo studio si è concretizzato con l'avvio nel 2024 di una sperimentazione AI (artificial intelligence) in ambito Contact Center.

L'obiettivo è migliorare l'esperienza del cliente con interazioni personalizzate e significative che rispondano alle esigenze individuali. Valorizzare il potenziale di ogni persona, eliminando azioni ripetitive per concentrarsi su attività di impatto e innovare insieme per rendere le interazioni più fluide e naturali.

Nel dettaglio, è stata avviata un'analisi sull'applicazione dell'AI del Contact Center che ha visto il rilascio di una prima versione pilota a fine novembre su Voicebot per fornire informazioni ai clienti di Ato 2.

Per quanto riguarda il contatto con il cliente, rimane invariata la piattaforma telefonica Genesys CTI, attivata dal 2022 sulla quale è gestito il servizio di contact center. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma rendono più celere la gestione della chiamata grazie all'integrazione, già fruibile, in Salesforce, semplificando così l'interazione con il cliente, oltre a permettere future evoluzioni in ottica di digitalizzazione.

ECOSISTEMA MYACEA

GRI 417-1

Al centro di questo universo di servizi digitali dedicati ai clienti si pone **l'ecosistema dei servizi self-service MyAcea**, l'area clienti del Gruppo Acea permette di gestire online in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come da smartphone e tablet, utilizzando l'app dedicata, godendo di una user experience, basata su un design in linea con i trend digitali del momento. Tra le attività che possono essere gestite in autonomia vi sono: il controllo dei consumi, l'invio dell'autolettura, il pagamento delle bollette, la richiesta di rateizzazione, domiciliazioni bancarie, nuovi allacci, voltture, cambi d'uso, disdette, variazioni contrattuali e dimostrazioni di pagamento, rettifica della fatturazione oltre al cassetto digitale che consente di visionare la documentazione e le comunicazioni inerenti i pagamenti.

La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di incrementare il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di Acea Ato 2 che al 31.12.2024 sono pari a 401.662 utenze associate con un incremento di circa il 2,5 % rispetto all'anno precedente (erano 392.242 nel 2023). A oggi, il dato corrisponde al 52,5 % dei clienti titolari di forniture idriche attive pari a 764.525 al 31.12.2024. Per tutti i clienti che si registrano sul sito internet, è attivo un servizio di chat di supporto all'utilizzo dei servizi messi a disposizione sull'Area Clienti MyAcea.

BOLLETTA INTERATTIVA

GRI 413-1

Dal 2020 è attivo su tutte le utenze il servizio di bolletta digitale che ha fornito al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato. La bolletta digitale, oltre a fornire uno strumento interattivo come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente, è disponibile anche in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti. La homepage mostra in un'unica schermata tutti gli elementi informativi principali (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo al cliente un'approfondita comprensione delle dinamiche dei propri consumi e della relativa spesa.



Il processo di digitalizzazione della bolletta nel 2024 ha visto ancora un incremento del numero di utenze associate a questo strumento arrivando a 497.378 (+11% vs. 2023 pari a 447.124). Tale risultato ha generato anche un impatto positivo dal punto di vista ambientale, favorendo un risparmio di **89 tonnellate di carta**. Anche nei casi in cui persiste la fatturazione cartacea, la Società utilizza carta riciclata certificata dal fornitore. Complessivamente, considerando la somma dei fogli utilizzati per la fatturazione cartacea utilizzando carta riciclata e dei fogli equivalenti associati alla bolletta web, si può stimare che il risparmio di carta vergine ottenuto abbia potuto evitare l'abbattimento circa 369 alberi⁷⁴.

Nel 2024, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli equivalenti all'utilizzo di 368 alberi

LO SPORTELLO DIGITALE E PUNTI DI CONTATTO COMMERCIALE (EX WAIDY POINT)

Avviato ad ottobre 2020, lo Sportello Digitale consente di ridurre le distanze nei confronti dei clienti i quali, evitando spostamenti o file, possono svolgere da casa tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, senza però rinunciare al contatto con l'operatore.

GRI 2-29, 417-1, 417-2

Lo **Sportello Digitale** si è consolidato come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico, e grazie all'internalizzazione del servizio in Acea Ato 2, si continua a registrare la diminuzione dei volumi delle richieste grazie alla sinergia tra i canali di contatto, e l'impegno nella risoluzione della richiesta del cliente al primo contatto.

In ottica di superamento del *digital divide*, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali denominati "**Punti di contatto commerciale (ex Waidy Point)**".

I Punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touchscreen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, che può essere effettuata contattando il numero verde commerciale. Questi consentono ai clienti, che hanno poca familiarità con gli strumenti informatici o che non ne ha disponibilità, di fruire del servizio di Sportello Digitale. Sul posto è comunque presente un consulente, facilitatore digitale, per garantire un supporto durante la fase di connessione.

In sintesi, i punti di contatto commerciali (ex Waidy Point) consentono l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così **innovazione e vicinanza al cliente**.

Al 31.12.2024 sono presenti sul territorio gestito un totale di 22 punti di contatto commerciale – ex Waidy Point⁷⁵ – (Figura 49) 15 in gestione ad Acea Ato 2 e 7 a gestione comunale. Si evidenzia che gli sportelli fisici fuori Roma sono stati sostituiti dai punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) dislocato sul territorio della provincia e che nell'anno 2024, complessivamente, hanno ricevuto 3.572 clienti con un livello di servizio (clienti /biglietti emessi) pari al 100%, un tempo di attesa di 1'10".

La modalità di accessi ai punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) consente anche di attivare⁷⁶, per tutti i Comuni che ne vorranno fare richiesta, convenzioni con il gestore per l'apertura, in sinergia, di ulteriori poli territoriali, secondo la seguente formula:

- locale messo a disposizione dal Comune
- hardware a carico del Gestore
- facilitatore digitale messo a disposizione dal Comune

⁷⁴ Il calcolo considera mediamente l'equivalente di 79.500 fogli per albero di pino.

⁷⁵ I Punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) a gestione Acea Ato 2 sono situati nei comuni di Frascati, Guidonia Montecelio, Subiaco, Tivoli, Velletri, Tolfa, Formello, Monterotondo, Palestrina, Cerveteri, Civitavecchia, Roma, Bracciano, Fiano Romano e Colferro, mentre quelli a gestione comunale sono rispettivamente a Pomezia, Allumiere, Fiumicino, Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto e Rignano Flaminio.

⁷⁶ La numerosità e la dislocazione sul territorio garantiscono il rispetto degli obblighi inseriti nella convenzione di gestione, la quale prevede la presenza di sportelli al pubblico territoriali, ubicati in modo tale che la distanza dal più lontano gruppo di utenza servita, con almeno 1.000 residenti, tendenzialmente non richieda più di 30 minuti di percorrenza in automobile (in condizioni di traffico medio).

Figura n. 47 – Punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) presenti sul territorio



GRI 417-1, 417-2

Da gennaio 2023 il gestore garantisce, sia per lo Sportello Digitale che per i Punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) a gestione Acea Ato 2, come per lo sportello fisico, il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (RQ-SII), applicando gli standard migliorativi definiti dalla Carta dei Servizi (Tabella 22).



Tabella n. 22 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

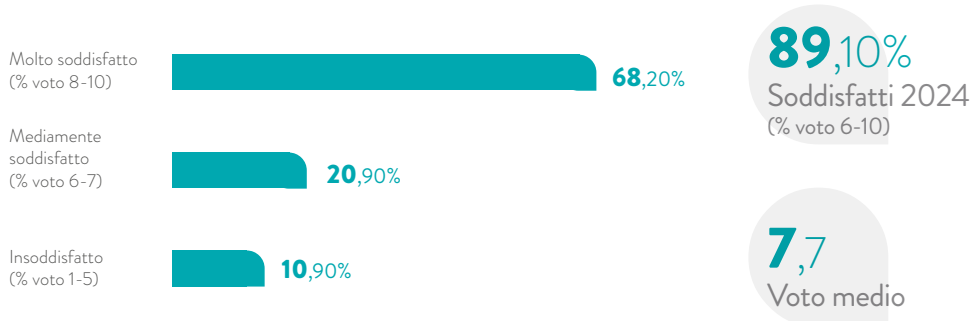
Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁷⁷	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di 55 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti

I nuovi servizi digitali sono stati accolti con grande favore da tutti gli stakeholder interessati e le indagini di *customer satisfaction* eseguite periodicamente hanno confermato alti livelli di soddisfazione dei clienti che hanno fruito del servizio.

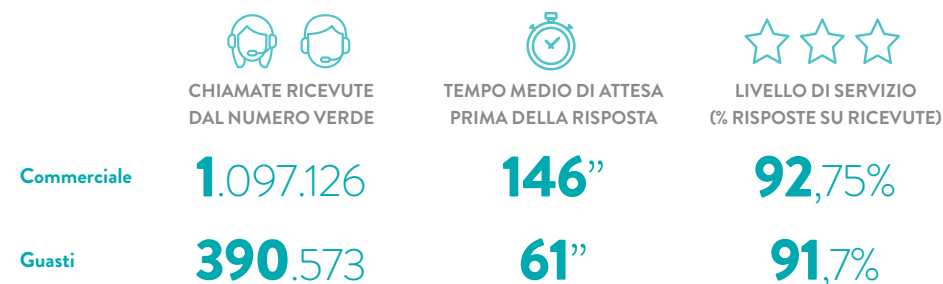
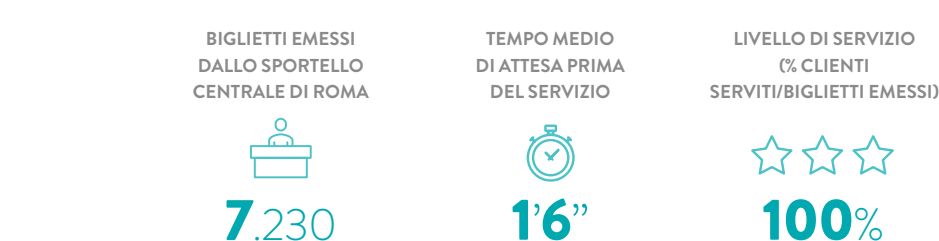
Per quanto riguarda le **indagini condotte nei confronti dello sportello digitale**, in considerazione di aspetti prevalenti per il cliente come: la competenza, la chiarezza delle informazioni fornite e la cortesia e disponibilità dell'operatore; il servizio fornito ha ottenuto una valutazione elevata (Figura 50):

I dati relativi al livello di servizio sulla customer satisfaction per gli sportelli commerciali sono caratterizzati da accessi regolati tramite appuntamento.

Figura n. 48 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2024



Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali “tradizionali” che includono gli sportelli fisici (Figura 51) e il servizio di call center (Figura 52).

Figura n. 49 – Le prestazioni del servizio call center nel 2024⁷⁸ per Roma e ProvinciaFigura n. 50 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2024⁷⁹

⁷⁷ Il tempo di attesa agli sportelli presso i punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) è il tempo e il momento in cui viene scansionato dall'Utente finale il QR code e viene avviata la prestazione. Da tale rendicontazione sono esclusi i punti di contatto commerciale (ex Waidy Point) gestiti dalle amministrazioni comunali. Per lo sportello digitale, il tempo di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra l'orario dell'appuntamento e l'orario in cui l'operatore incaricato dal Gestore contatta il cliente per guidarlo nella connessione.

⁷⁸ I dati 2024 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).

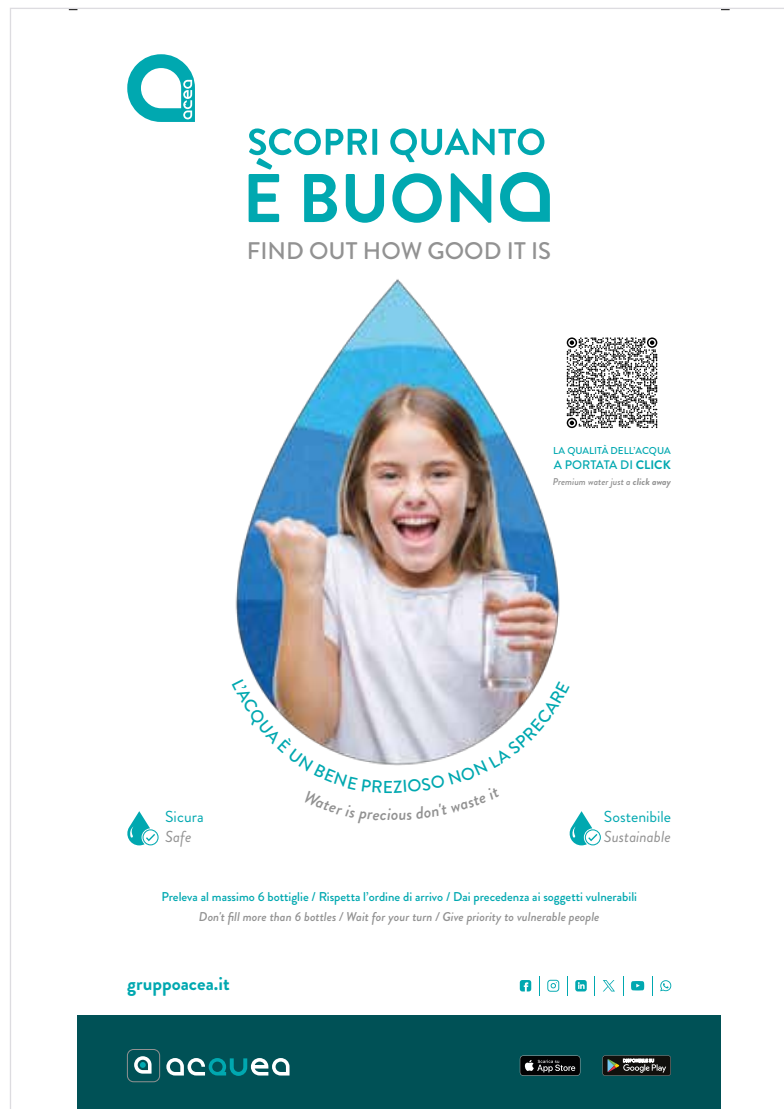
⁷⁹ I dati 2024 sono consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

GRI 303-1

Nel corso dell'anno Acea Ato 2 ha portato avanti diverse iniziative di comunicazione e sensibilizzazione finalizzate a valorizzare l'acqua come bene comune e risorsa sostenibile. In particolare, è stata realizzata una **campagna per promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto**, evidenziandone la qualità, la sicurezza e la convenienza. L'obiettivo è stato incoraggiare cittadine e cittadini a scegliere l'acqua di rete come alternativa sostenibile alle acque in bottiglia, riducendo così l'impatto ambientale legato al consumo di plastica e alla logistica.

La campagna è stata veicolata nelle bollette, sia cartacee che digitali, emesse tra luglio e settembre 2024, raggiungendo circa 840.000 fatture nei Comuni serviti da Acea Ato 2⁸⁰.



Campagna Qualità dell'acqua

L'iniziativa si inserisce nel più ampio impegno di Acea Ato 2 per la promozione di comportamenti sostenibili e la tutela delle risorse idriche, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

⁸⁰ Sono esclusi i comuni soggetti a ordinanza di non potabilità in vigore al momento della campagna (Campagnano di Roma, Canale Monterano e Ladispoli).



In linea con gli anni precedenti è stata riproposta la campagna di comunicazione per promuovere il **bonus idrico integrativo** regolamentato a Livello locale dall'Ente di Governo d'Ambito (ATO2 Lazio Centrale), per informare i clienti aventi diritto, della possibilità di fruire, a livello locale, di questa importante agevolazione in bolletta, cumulabile al Bonus Sociale Nazionale, previa domanda di ammissione alla Segreteria tecnica Operativa dell'ATO2 Lazio Centrale (STO).

La campagna dai toni semplici e diretti è stata veicolata nei comuni serviti da Acea Ato 2 per il servizio idrico integrato tramite affissioni, stampa, e una campagna dem, realizzata tra settembre e ottobre che ha raggiunto un pubblico mirato con l'invio di 338.000 mail (per approfondimenti sul Bonus Idrico, si veda il paragrafo "Attenzione alle utenze sensibili").

**BONUS IDRICO INTEGRATIVO
RISPARMIA IN BOLLETTA**

 **SCOPRI COME
OTTENERLO**

Il bonus idrico integrativo è un **contributo annuale una tantum** riservato ai nuclei familiari in possesso di specifici requisiti di reddito ISEE. Richiederlo è molto semplice.

Per consultare il regolamento e presentare la domanda vai su **bonusidrico.ato2roma.it**

 **VICINO
A VOI,
PER VOI.**

Campagna Bonus idrico Integrativo

Nell'ambito delle recenti attività di supporto dedicate ai Comuni, è stato utilizzato il **camper aziendale a marchio Acea** nei comuni di Trevi nel Lazio, le cui utenze sono state recentemente acquisite e di Colferro nell'ambito di un'esigenza emersa a livello territoriale. L'iniziativa ha rappresentato un'importante occasione di presidio del territorio da parte di Acea Ato 2, contribuendo non solo a rafforzarne la presenza, ma anche ad offrire supporto concreto ai cittadini, laddove necessario.

In un'ottica di sinergia e condivisione dei valori fondanti del Gruppo, Acea Ato 2 ha partecipato alla campagna istituzionale per i 115 anni di Acea, contribuendo alla valorizzazione della storia, dei valori e del ruolo del Gruppo sul territorio. Ha aderito inoltre, alla campagna per la Giornata Mondiale dell'Acqua, promuovendo momenti di riflessione e coinvolgimento sul valore dell'acqua e sull'importanza della sua tutela, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Attraverso queste azioni, **Acea Ato 2** ha inteso consolidare il proprio ruolo non solo come gestore del servizio idrico, ma anche come **promotore attivo di una cultura della sostenibilità, della responsabilità ambientale e dell'inclusione sociale**.



Campagna 115 anni

A giugno 2024 Acea ha lanciato il canale broadcast di Acea su WhatsApp utile per informazioni tempestive e dettagliate ai cittadini di Roma sui lavori in corso nelle reti idriche ed elettriche.

Il nuovo canale, che si aggiunge ai tradizionali già esistenti, punta a migliorare la comunicazione e la trasparenza, consentendo di rimanere aggiornati sulle attività di manutenzione e sugli interventi programmati sulle reti, con relative informazioni utili, come il posizionamento delle autobotti nei casi di sospensione idrica o la previsione dei tempi di ripristino, in linea con la consapevolezza di svolgere un servizio pubblico essenziale, affinché i cittadini siano sempre informati sui lavori di ammodernamento delle infrastrutture e possano pianificare al meglio le loro attività.

APP ACQUEA

GRI 303-1



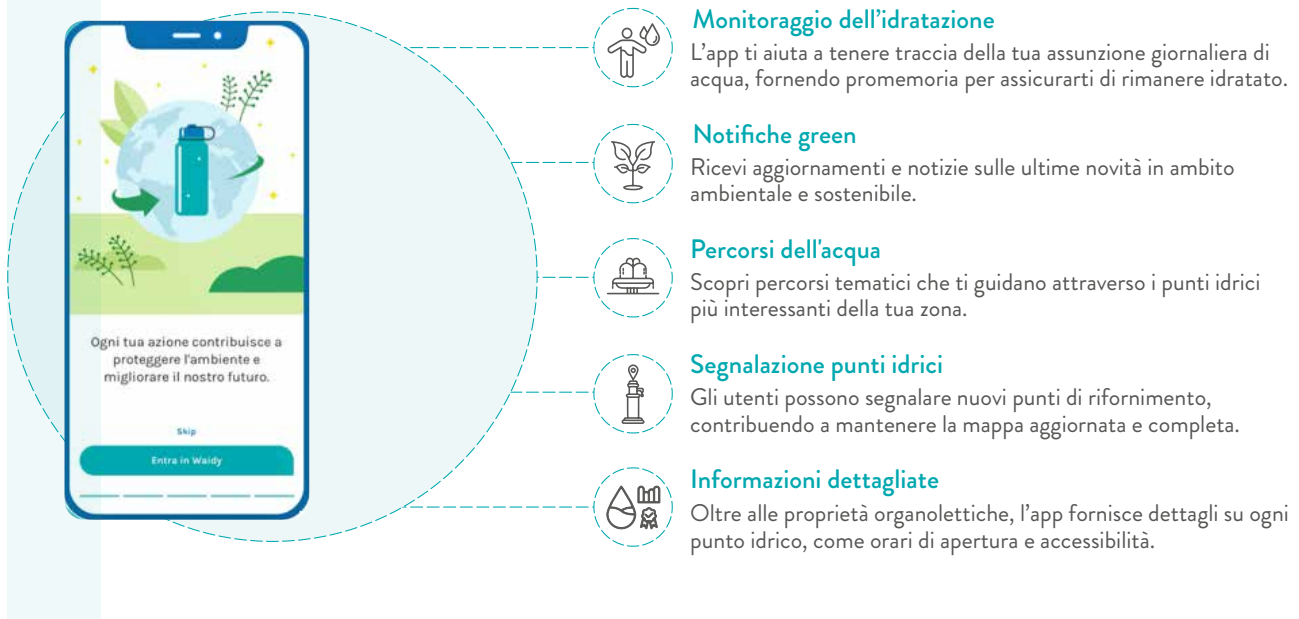
ACQUEA è l'app pensata per promuovere l'accesso sostenibile all'acqua e sensibilizzare sull'importanza della risorsa idrica, è pensata per supportare l'afflusso di persone durante il Giubileo del 2025, proponendo soluzioni innovative, digitali e sostenibili nel settore dell'idratazione.

L'app rappresenta l'evoluzione di Waidy Wow, nata nel 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea con lo scopo di promuovere il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso.

Acquea è un'app gratuita che digitalizza i punti idrici, permettendo agli utenti di scoprire il territorio seguendo fontanelli e cassette dell'acqua. Con oltre 150.000 punti idrici mappati in Italia e nel mondo, l'app offre informazioni sulle proprietà organolettiche dell'acqua e aiuta a monitorare l'**idratazione quotidiana**, riducendo l'**impatto ambientale**. Disponibile in italiano, inglese e spagnolo, Acquea accompagna gli utenti lungo i percorsi dell'acqua più interessanti e segnala i punti di rifornimento più vicini, tenendoli aggiornati sulle novità green.



Figura n. 51 – Le funzioni dell'app Acquea



QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce dal 2016 i livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico. Con delibera 547/19, l'Autorità ha modificato e integrato la previgente disciplina, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, in ragione delle performance dei gestori sulla base di due macro-indicatori:

- MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale: include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- MC2 – gestione del rapporto contrattuale: include prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Questi sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice (con ricorso a un fattore di scala differenziato per gli indicatori che concorrono al calcolo di MC2). Acea Ato 2 pertanto, vede sottoposte le proprie performance a verifica e valutazione su scala migliorativa rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità.

La prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, relativa al biennio 2020-2021, è avvenuta nel corso dell'anno 2023 con Deliberazione 476/2023/R/idr.

Le performance 2024 mostrano una compliance media agli standard superiore al 95%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni in ambito preventivazione e esecuzione allaccio idrico e fognario, attivazione e riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e per tutti gli indicatori che riguardano la gestione del rapporto contrattuale come i reclami e gli appuntamenti.

La Tabella 23 che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'Azienda, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo.

GRI 2-27, 417-1, 417-2

Tabella n. 23 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel triennio 2022-2024⁸¹

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ								
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2022	2023	2024			
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	4	4	6,1	98,60%	3,6	98,80%	3,0	98,90%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	3,6	3,6	3,7	98,60%	4,6	98,10%	4,5	96,80%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	4,3	4,3	4,2	100,00%	4,5	99,10%	5,3	94,50%
Esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	/	/	6,6	100,00%	5	100,00%	3,0	100,00%
Attivazione della fornitura	3,2	3,2	2,7	97,40%	1,4	97,8 %	1,3	97,20%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	1,5	1,5	1,5	98,40%	1,4	98,70%	1,3	98,70%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	1	1	1	100,00%	1	100,00%	1,0	100,00%
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0,6	0,6	0,8	99,30%	0,7	98,90%	0,8	98,50%
Disattivazione della fornitura	2,1	2,1	2,8	98,40%	1,7	99,50%	1,6	97,0%
Esecuzione della voltura	0,3	0,3	0,2	99,60%	0,2	99,80%	0,1	99,80%
Preventivi per lavori con sopralluogo	4	4	5,8	99,20%	3,2	99,80%	2,8	99,80%
Esecuzione di lavori semplici	3,2	3,2	3,9	100,00%	6,9	93,80%	4,0	91,30%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	0,9	0,9	0,8	99,80%	3,8	99,4 %	1,0	98,20%
Risposta a reclami	5,7	5,7	5,7	99,80%	6	100,00%	8,2	99,90%
Risposta a richieste scritte di informazioni	4,8	4,8	5,3	99,70%	4,9	100,00%	5,4	99,90%
Rettifica di fatturazione	6,4	6,4	6,8	100,00%	5,8	100,00%	5,1	100,00%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ								
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2022	2023	2024			
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	8,1	98,00%	9,1	97,2 %	10,1	92,20%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	36,6	71,40%	23,5	89,60%	10,9	96,30%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	12,7	95,00%	12,8	93,20 %	17,9	80,40%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,2	99,50%	2,7	99,20 %	2,7	97,50%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	4,6	97,50%	1,7	98,10%	1,8	96,00%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lav. dal ricevimento della richiesta	5,7	100,00%	5,9	100,00%	5,8	99,80%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	14	98,70%	54	97,70%	61	91,70%

81 I dati 2023 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA),



Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva del rapporto commerciale con gli utenti, secondo un disegno definito dall'Autorità di regolazione, dall'altro Acea SpA coordina la rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, indice della qualità percepita dagli utenti.

In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2024, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁸² e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (scala da 1 a 10);
- 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.

L'indice di soddisfazione complessiva sul servizio erogato da Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato e nel 2024 gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,4/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 96,1% degli intervistati (Figura 54).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si posizionano su valori elevati, fornendo un riscontro positivo agli sforzi intrapresi su questo fronte e agendo come stimolo ulteriore al continuo progresso nel livello dei servizi offerti.

Figura n. 52 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino 2024 (scala 1-10)⁸³



⁸² Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,3% ed un massimo di +/- 4,4% e il livello di significatività è del 95%.

⁸³ Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, è dato dalla rilevazione semestrale svolta nel corso del primo semestre del 2024.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

GRI 416-1, 416-2, 417-1

Acea Ato 2 opera per garantire elevati standard di qualità dell'acqua potabile distribuita su tutta la filiera:

- effettuando numerosi controlli analitici periodici, secondo un esteso e puntuale programma annuale, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Infrastructure;
- sviluppando i piani di sicurezza dell'acqua con cui sono individuati i fattori di rischio che possono presentarsi in modo più o meno improvviso e compromettere la qualità dell'acqua distribuita. In tal modo è possibile definire le misure di controllo da adottare per ridurre i rischi;
- utilizzando il telecontrollo, che oltre ad una migliore gestione della rete, garantisce anche misure di qualità della risorsa idrica. Con il telecontrollo, infatti, sono monitorati in continuo i parametri più significativi, garantendo la pianificazione e l'aggiornamento del Piano di Emergenza idrico (per approfondimenti si veda il paragrafo "La gestione dei rischi").

GRI 416-1, 417-1

Le determinazioni analitiche sulle acque destinate al consumo umano vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione⁸⁴.

Le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso indagini in continuo, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso prelievi giornalieri di campioni alle captazioni e nella rete di distribuzione: questa assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità dell'acqua potabile. Complessivamente, nel 2024 sono state effettuate circa 407.514 determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO2, per un totale di 14.071 campioni prelevati di acqua potabile.



407.514

Determinazioni
analitiche eseguite

14.071

Campioni prelevati

Tabella n. 24 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile nel triennio 2022-2024

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	U. M.	2022	2023	2024
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	354,7	360,2	360,8
Calcio	mg/l Ca	85,3	87,2	88,2
Cloruri	mg/l Cl	10,3	11,9	11,0
Fluoruri	mg/l F	0,3	0,3	0,3
Magnesio	mg/l Mg	16,8	17,1	17,5
Nitrati	mg/l NO ₃	5,9	5,8	5,6
Potassio	mg/l K	7,7	7,5	7,4
Residuo Fisso Calcolato	mg/l	377,1	385,9	392,1
Sodio	mg/l Na	9,6	10,3	9,5
Solfati	mg/l SO ₄	15,1	14,9	15,3

GRI 2-29

Le indagini di customer satisfaction⁸⁵ verificano tra le altre cose anche le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile erogata. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati relativamente al periodo di analisi, è pari a 7,3/10. Il 53,3% degli intervistati dichiara di bere sempre o spesso l'acqua che arriva in casa, mentre il 32,5 % afferma di non berne mai. Le rilevazioni eseguite in provincia nelle aree servite da Acea Ato 2, mostrano che il dato di soddisfazione globale sulla qualità dell'acqua è risultato pari a 7,1/10; rispetto alle abitudini di consumo il 42,2% del campione afferma di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto e il 44,2% di non berne mai.

84 Oltre ai controlli programmati sulle acque potabili, la Società effettua anche analisi aggiuntive per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e per il monitoraggio di parametri specifici quali ad esempio la radioattività. Si evidenzia che tale monitoraggio trae origine dal Programma Regionale di controllo della Regione Lazio per la tutela della salute della popolazione relativamente alle sostanze radioattive presenti nelle acque destinate al consumo umano. Va, inoltre, specificato che come previsto dall'articolo 24, comma 2 del D. Lgs18/2023, l'uranio è tra i parametri il cui controllo assumerà carattere di obbligo a decorrere dal 12/01/2026. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

85 Le indagini di customer satisfaction nel 2024 sono state condotte solamente nel primo semestre.



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

La tabella 25 riporta i dati dell'ultimo triennio relativi alle interruzioni e riduzioni idriche urgenti (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) o programmate.

GRI 417-1

Tabella n. 25 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2022-2024⁸⁶)

Tipologia di interruzioni	2022	2023	2024
Interruzioni urgenti (n.)	915	1.170	1.657
Interruzioni programmate (n.)	263	202	215
Interruzioni totali (n.)⁸⁷	1.178	1.372	1.872
Sospensioni con durata > 24h (n.)	194	328	612

In linea con i nuovi approcci risk-based, Acea Ato 2 per garantire la sicurezza dell'acqua potabile lungo tutta la filiera del ciclo idrico integrato, ha avviato a partire dal 2018 l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan (WSP) per tutti i sistemi idrici in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health organization – WHO). La Direttiva 1787 modifica gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, oggi revisionata da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio e approvata in data 16 dicembre 2020 come Direttiva 2020/2184. Quest'ultima, recepita in Italia con il D.Lgs 18/23, ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA e la trasmissione degli stessi per ogni zona di fornitura da parte dei gestori idro-potabili per la prima volta entro il 12 gennaio 2029.

GRI 303-1

L'approccio metodologico dei PSA si fonda su un modello risk-based seguendo un criterio preventivo e non solo retrospettivo, ed è frutto di una visione integrata del sistema idrico, di un processo di concertazione con gli enti interessati e di trasparenza con la collettività. Nello specifico, l'approccio dei PSA è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità di informazione della cittadinanza e delle autorità competenti, ecc. I PSA, ai sensi dell'art 6, comma 6 del D.Lgs 18/23 devono essere effettuati per la prima volta entro il 12 gennaio 2029 e riesaminati a intervalli periodici non superiori a sei anni e, se necessario, aggiornati.

Il percorso di implementazione dei PSA, iniziato sotto la supervisione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2018 con il progetto pilota sul sistema idrico connesso con l'impianto di emergenza del potabilizzatore delle acque del fiume Tevere in località Grottarossa, è proseguito dando priorità all'analisi del sistema di approvvigionamento idrico e successivamente alle reti di distribuzione. Questo in considerazione della complessità e l'estensione dell'intero schema idrico, dove tutti gli Acquedotti convergono verso un sistema di smistamento alle reti idriche unitario ed interconnesso.

Dal secondo semestre del 2019 è stato avviato il lavoro di implementazione dei PSA relativi ai principali 10 sistemi acquedottistici gestiti, che alimentano oltre Roma il 90% della popolazione dell'ATO 2 e oltre 200 mila abitanti in 45 Comuni della Provincia di Rieti e della Provincia di Frosinone, per un totale di 10 sistemi per un'estensione di rete complessiva di 640 km, mentre e nel corso del 2021, a seguito dell'emanazione della Direttiva (EU) 2020/2184 è iniziata l'implementazione dei PSA anche per le piccole fonti di approvvigionamento e le reti di distribuzione.

⁸⁶ I dati 2023 sono stati consolidati nel corso del 2024 e quindi differiscono rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2023 di Acea Ato 2. I dati 2024 sono stati consolidati e comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA).

⁸⁷ Nel dato "interruzioni totali", come previsto dall'Autorità sono include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

Al 31.12.2024 sono stati conclusi e trasmessi al Ministero della Salute e all'ISS, oggi CeNSiA, i PSA dei sistemi acquedottistici Peschiera-Capore, Appio Alessandrino, Marcio, Nuovo e Vecchio acquedotto Simbrivio, Laurentino, Doganella e Nuovo acquedotto Vergine e dei sistemi di approvvigionamento e distribuzione idrica dei comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Manziana, Marcellina, Grottaferrata, Palestrina e Rignano Flaminio. Alla data indicata risultano inoltre chiusi ma non trasmessi i PSA dei sistemi di approvvigionamento e distribuzione idrica dei comuni di Rocca di Papa e Subiaco.

ATTENZIONE ALLE UTENZE SENSIBILI

GRI 203-1, 203-2

Quello della morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte dei clienti, è un aspetto che incide sulla gestione efficiente del servizio idrico. Se da un lato occorre contrastare il fenomeno di chi può ma non vuole pagare, è al contempo necessario venire incontro alla morosità “incolpevole”, ossia ai cittadini che hanno difficoltà a pagare le bollette perché versano in una condizione di disagio economico.

Riguardo a questo, significativi sono stati in quest'ultimo biennio gli interventi in ambito regolatorio per la tutela dell'utenza, a partire dall'entrata in vigore, il 1° gennaio 2020, della **Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)**. Il provvedimento ha introdotto una maggior tutela dell'utenza domestica residente, con la definizione delle regole e modalità di gestione del processo di messa in mora, sospensione, disattivazione e riattivazione e limitando la disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, a poche e ben definite casistiche, e stabilendo il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Ad esempio, la Regolazione ha introdotto divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà, inoltre, promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, funzionale alla disalimentazione selettiva. Infine, il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la Delibera 221/2020 del 16 giugno 2020, ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020, ha introdotto alcune modifiche alla regolazione della morosità, indicando modalità (raccomandata con preavviso di ricevimento) e tempi (preavviso non inferiore a 40 giorni) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti. Acea Ato 2, in virtù dei Regolamenti di utenza approvati dalle Conferenze dei sindaci dei rispettivi ATO, ha esteso le tutele nei confronti delle utenze “fragili”, includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili.

GRI 203-2

Sempre in un'ottica di attenzione alle fasce svantaggiate della popolazione, l'Autorità aveva già previsto, a partire dal 2017, il bonus sociale idrico, un fondamentale strumento per agevolare la fornitura d'acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socioeconomico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE⁸⁸. Il bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali da tutelare (quantificati in circa 50 litri/abitante/giorno). Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Inoltre, la modalità di calcolo del bonus è stata estesa per includere non solo la quota variabile del corrispettivo di acquedotto, ma anche quelle variabili di fognatura e depurazione.

Per favorire l'accesso all'agevolazione, Acea Ato 2 ha sempre dato ampia visibilità alle informazioni relative al bonus idrico sui propri canali di comunicazione con la clientela (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.). Nel 2024 Acea Ato 2 ha erogato bonus idrici nazionali a 189.007 utenti per un valore pari a circa 10,5 milioni di euro e bonus idrici integrativi (locali) a 7.273 utenti per un valore economico di 2,1 milioni di euro.

A fine dicembre 2023, con delibera 622, l'Autorità ha modificato alcune modalità di aggiornamento e quantificazione dei bonus sociali, con entrata in vigore a partire dal 2024.

⁸⁸ Con Delibera 499/2019/R/com, è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.