SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE

In termini di interazione con i cittadini, la qualità del servizio ha diverse declinazioni: da un lato si esprime come efficacia, efficienza e tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, fino all'accessibilità economica delle tariffe e al supporto alle utenze in situazioni di disagio economico; dall'altro è necessariamente legata alla salubrità, al controllo ed alla continuità dell'erogazione della risorsa idrica erogata.

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 sta affrontando l'era digitale pensando a soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti per offrire ai clienti una esperienza nuova, lineare e coerente. (per approfondimenti sulla strategia digitale cfr. paragrafo "Roadmap digitale").

Gli strumenti digitali rappresentano un valido ausilio per rafforzare il rapporto con gli stakeholder, specialmente con i clienti, permettendo di creare maggiori spazi di coinvolgimento fatti di comunicazione trasparente, puntuale e immediata, e migliorando l'esperienza con l'azienda. Parte fondante di tale percorso è costituita dal ridisegno dei processi in ottica completamente digitale e dalla revisione dei canali di comunicazione con i clienti, per offrire servizi sempre più efficaci e adeguati alle esigenze della cittadinanza e al contesto in continua evoluzione. Numerosi in tal senso sono gli strumenti messi in campo per una **nuova customer experience digitale** (Figura 47).

Figura n. 47 - Nuova customer experience digitale: progetti e iniziative



PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

Il percorso intrapreso va nella direzione di progettare **processi commerciali "nativamente digitali**" che rendano le strutture operative a servizio dei clienti in grado di gestire una richiesta in pochi minuti. Le **prime applicazioni di digitalizzazione dei processi esistenti** sono state **l'accettazione digitale** tramite mail dei piani rate (secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 311/19 – Remsi), i **processi di voltura**, rilasciata a dicembre 2020, e **di subentro** rilasciato il 22 gennaio 2021.

Internamente, inoltre, al fine di fornire ad ogni cliente le informazioni nel modo più veloce ed efficiente possibile, dal 2020 è attiva una piattaforma di Knowledge Management digitale ("**Water KM**") a supporto di tutti gli operatori costantemente aggiornata nel corso del 2021.

Sempre nel corso del 2021 si è assistito all'avvio del progetto di evoluzione del sistema IT di gestione del cliente (CRM) del mondo idrico, che prevede il **completo ridisegno dei processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce,** secondo driver di customer centricity e completa digitalizzazione. Il progetto proseguirà nel 2022 con la progressiva reingegnerizzazione di tutti i processi commerciali. (*per approfondimenti cfr. focus nel box dedicato*).

SALESFORCE

Salesforce è la piattaforma CRM scelta dalle società idriche del gruppo Acea per migliorare ed efficientare il processo di gestione della relazione con il cliente incrementandone il livello di soddisfazione. La tecnologia di Salesforce consente di gestire le richieste dei clienti attraverso qualsiasi canale di comunicazione sfruttando la digitalizzazione dei processi commerciali al fine di garantire univocità nella gestione del cliente sia esso appartenente alla società Acea Ato 2, piuttosto che alle altre società idriche del gruppo (Figura 48).

È stato scelto di sviluppare la nuova piattaforma avvalendosi della metodologia agile con l'implementazione per step dei singoli processi commerciali, compresi quelli legati all'attivazione e cessazione della fornitura idrica. (per approfondimenti cfr. paragrafo "Roadmap digitale").

I vantaggi che Salesforce porta con sé sono la semplificazione dei processi, flessibilità nel modo di lavorare, qualità del sistema e dei servizi offerti e monitoraggio continuo delle pratiche.

Realizzato con metodologia agile scrum, è stato raggiunto nel corso del 2021 il rilascio del secondo gruppo di funzionalità, arrivando a offrire un insieme autoconsistente di processi, gestibili al momento da canali quali sportello, back-office e call center. I processi per cui il progetto ha finora portato valore sono riassunti nello schema di sotto.

L'insieme dei processi rilasciati in produzione, attualmente in parallelo con il CRM, vedrà una graduale estensione dell'utilizzo fino all'intera sostituzione del sistema pre-esistente, limitando in questo modo gli impatti al servizio verso i clienti. Allo stesso tempo è iniziato un programma di formazione a tutti gli utilizzatori del nuovo sistema, che prevede fasi successive con livelli di coinvolgimento crescenti e strumenti diversi e innovativi per il coinvolgimento e la formazione.

Figura n. 48 - Processi Attivi Salesforce

I "valori" scelti per progettare e implementare il nuovo modello Salesforce

Omnicanalità: offrire al cliente una esperienza coerente su tutti i canali disponibili in modo da permettergli di ritrovare le stesse informazioni e le medesime azioni qualunque sia la modalità di fruizione scelta.



Tracciabilità: permettere al cliente di conoscere sempre, nel corso dell'intera esperienza, il punto in cui si trova e quali sono i successivi step per procedere.



Proattività: definire azioni e comunicazioni mirate che Acea può mettere in campo per anticipare le necessità e/o eventuali problemi incontrati dall'utente durante la sua esperienza.



Trasparenza: costruire un rapporto di comunicazione trasparente permette di informare l'utente in maniera semplice e immediata circa la sua situazione e le eventuali azioni possibili.



Il progetto Salesforce proseguirà nel corso del 2022 e 2023, rilasciando progressivamente in produzione nuovi processi e nuove esperienze utente fino alla completa sostituzione del pre-esistente strumento di CRM e all'integrazione con le altre componenti della mappa applicativa aziendale.



Parallelamente è stato avviato il **progetto SAP Asset Management**, che prevede l'evoluzione della APP utilizzata dai tecnici in campo del servizio idrico, nell'ambito del modello gestionale del workforce management, secondo logiche di miglioramento della User Interface e di completa digitalizzazione delle attività operative.

Inoltre, è stata sviluppata la **nuova piattaforma telefonica Genesys CTI** ed è stato completato il trasferimento del servizio di contact center dalla piattaforma telefonica Cisco, a conclusione di un processo avviato nel mese di marzo 2021, con la definizione dei requisiti della nuova piattaforma e proseguito con la successiva fase di implementazione e collaudo.

Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma consentono una migliore Customer ed Employee Experience in tempo reale, rafforzando la fidelizzazione e semplificando le operazioni di contact center.

ECOSISTEMA MYACEA

Al centro di questo universo di sevizi digitali dedicati ai clienti si pone certamente l'ecosistema dei servizi self-service MyAcea, l'area clienti del Gruppo Acea che permette di gestire online e in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come smartphone e tablet utilizzando l'app dedicata. MyAcea consente al cliente di gestire in autonomia diverse esigenze, tra cui: il controllo dei consumi, l'invio dell'autolettura, il pagamento delle bollette, la richiesta di rateizzazione, domiciliazioni bancarie, nuovi allacci, volture, cambi d'uso, disdette, variazioni contrattuali e dimostrazioni di pagamento. Gli sviluppi di MyAcea sono continui, di seguito le principali evoluzioni realizzate nel corso del 2021:

- il cassetto digitale, che consente di visualizzare in qualsiasi momento i documenti contrattuali e i solleciti di pagamento relativi alla fornitura idrica;
- lo Sportello Digitale, con la possibilità di prenotare gli appuntamenti agli sportelli, da remoto;
- una **nuova veste grafica** che la rende più fruibile e intuitiva.

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, pari, al 31.12.2021, a 345.335, utenze associate (erano 307.885 nel 2020), con l'obiettivo di giungere al 2024 al 60% delle utenze attive associate a MyAcea). A oggi, il dato corrisponde al 49% dei clienti di titolari di forniture idriche attive al 31.12.2021. È inoltre attivo un servizio di chat a supporto dei clienti che navigano sul sito internet e, previa registrazione, utilizzano i servizi messi a disposizione sull'Area Clienti MyAcea.



NUOVA BOLLETTA INTERATTIVA

Nel corso del 2020 è stato lanciato e realizzato un importante progetto di restyling e rivisitazione della bolletta di tutte le società idriche del Gruppo Acea, tra cui Acea Ato 2. Il progetto ha previsto il restyling grafico della bolletta idrica (Figura 49) che ha consentito la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti attraverso l'introduzione di una veste grafica totalmente nuova, più moderna e accattivante, di nuove icone e l'utilizzo dei colori che aiutano il cliente nella lettura e nella comprensione. Nel corso del 2021 è stata rilasciata, dapprima su un pilota di 7.000 utenze domestiche e in seguito su tutte le utenze con il servizio di bolletta web attivo, la nuova bolletta interattiva, pensata come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente.

Parallelamente è stata implementata la **fattura digitale**, ossia la nuova bolletta web interattiva, in aggiunta alla precedente bolletta web in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti, chiari e semplici da fruire, nella home page 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. L'obiettivo è quello di fornire al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato (Figura 50 - I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica).

Al fine di raccontare il processo di digitalizzazione intrapreso dall'azienda, nel corso del 2021 è stata lanciata una **campagna pubblicitaria incentrata su uno storytelling digitale**, impostato su 3 temi tra cui la fattura digitale. La campagna è stata fortemente presente sulle principali testate giornalistiche web e stampa tanto che al 31.12.2021, il numero delle utenze di Acea Ato 2 con fattura in modalità digitale è pari a 358.707 in aumento di oltre il 55% rispetto al 2020 (230.049). Grazie alla fatturazione elettronica la Società ha risparmiato 63,6 tonnellate di carta e oltre 1 milione di litri di acqua per la mancata produzione di fogli. Inoltre, anche nei casi di fatturazione cartacea la Società utilizza carta riciclata certificata dal fornitore. La somma dei fogli utilizzati per la fatturazione cartacea utilizzando carta riciclata e dei fogli equivalenti associati alla bolletta web è pari al mancato utilizzo di circa 360 alberi⁶⁷.

Nel 2021, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli



all'utilizzo di 360 alberi.

Figura n. 49 – La nuova bolletta interattiva





- Navigabile
- Facile da consultare
- Sostenibile
- Possibilità di scaricare il pdf della fattura completa

Figura n. 50 - I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica



SPORTELLO DIGITALE E WAIDY POINT

Durante il primo lockdown nazionale Acea Ato 2 si è subito attivata per trovare nuove soluzioni che andassero incontro ai clienti e ai cittadini, trasformando una situazione di particolare emergenza e difficoltà in una nuova sfida e occasione di innovazione.

L'innovazione più importante è stata avviata in ottobre 2020 con il nuovo Sportello Digitale, un servizio che consente di svolgere da casa, senza spostamenti o file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, non rinunciando al contatto con l'operatore.

Allo stato attuale, lo **Sportello Digitale** si è consolidato come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico, raggiungendo nel 2021 un trend di appuntamenti mensili di circa 2.000 in media, superando il numero di appuntamenti gestiti allo sportello fisico di Piazzale Ostiense. In ottica di superamento del digital divide, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali denominati "**Waidy Point**" (Figura n. 51), che consentono di fruire del servizio di sportello a distanza anche a coloro che non hanno familiarità con gli strumenti informatici, ovvero non ne hanno la disponibilità.

I Waidy Point sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touch screen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, e consentire al cliente 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. La prenotazione per l'accesso può essere effettuata contattando il numero verde commerciale.

In sintesi, il Waidy Point consente l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così innovazione e vicinanza al cliente.

I primi Waidy Point sono stati installati nel mese di maggio 2021 presso i locali commerciali di Tivoli, Frascati Velletri e Subiaco, e sono in fase di apertura ulteriori progressive aperture in altri comuni dell'ATO2.

La modalità Waidy Point consente anche di attivare, 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



Figura n. 51 - Aperture Waidy Point 2021





Inoltre vengono garantiti per lo Sportello Digitale e i Waidy Point a gestione Acea Ato 2 il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (RQSII), applicando gli standard migliorativi definiti dalla Carta dei Servizi come evidenziato in Tabella 19.

Tabella n. 19 - Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁶⁸	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di cinquantacinque (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 eseguite⁶⁹ 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 ricevuto ha ottenuto una valutazione elevata come mostrato in Figura 52.

Figura n. 52 - Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2021



Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali "tradizionali" che includono gli sportelli fisici e il servizio di call center le cui prestazioni per il 2021 sono rappresentate rispettivamente in Figura 53 e Figura 54 - La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2021.

⁶⁸ Il tempo di attesa agli sportelli presso il 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 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.

⁶⁹ Nel luglio 2021 è stata condotta una indagine di Customer Satisfaction su un campione di n. 200 clienti intervistati a valle della fruizione del servizio e la Società esegue periodicamente delle survey online di gradimento del servizio.

17,398

Figura n. 53 – Le prestazioni del servizio call center nel 2021⁷⁰ per Roma e Provincia

		TEMPO MEDIO DI ATTESA PRIMA DELLA RISPOSTA	LIVELLO DI SERVIZIO (% RISPOSTE SU RICEVUTE)
	0-0		$\triangle \triangle \triangle$
1.059.740	Chiamate ricevute dal numero verde commerciale (Roma e Provincia)	2'17"	89,9%
427.973	Chiamate ricevute dal numero verde guasti (Roma e Provincia)	0'15"	99,0%

Figura n. 54 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 202171



I dati relativi agli sportelli sono condizionati dalle chiusure imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19, che hanno spostato i contatti con i clienti prevalentemente sui canali digitali; nel 2021 gli accessi agli sportelli commerciali sono stati regolati da appuntamento.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Acea Ato 2 in coerenza con la strategia di innovazione e digitalizzazione perseguita a livello di Gruppo, ha intensificato le azioni di comunicazione finalizzate a promuovere i nuovi servizi digitali. Sono state realizzate importanti campagne di comunicazione e di sensibilizzazione che, per tutto il 2021, si sono protratte a più riprese utilizzando tutti i principali canali media (stampa, web, spot radio) al fine di garantire adeguata copertura e diffusione.

A gennaio 2021, per la durata di circa tre mesi, è stata on air la campagna sul **nuovo servizio di Sportello Digitale,** Alcune tra le più importanti Amministrazioni Comunali hanno contribuito a pubblicizzare il nuovo servizio sui loro canali istituzionali e social per informare i cittadini.

⁷⁰ I dati 2021 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.

⁷¹ I dati 2021 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità.



Attenzione particolare è stata data anche all'area clienti MyAcea che si è arricchita di nuove importanti funzionalità.

A luglio 2021 è partita una campagna interamente dedicata alla **nuova bolletta web** per comunicarne le caratteristiche: immediatezza, digitalizzazione e semplicità. La campagna è andata on air su stampa, affissione, digital e radio.



È stata inoltre realizzata una campagna di comunicazione per informare i clienti dell'opportunità prevista dal **bonus idrico**, dedicato alle famiglie in condizioni di difficoltà economica, che consente di risparmiare fino al 100% sulla spesa annua della bolletta dell'acqua. Lo slogan "diamo più valore alle tue esigenze" così come il tono di voce della campagna, caratterizzato da un linguaggio semplice e diretto, sono stati scelti per infondere fiducia, incoraggiando gli utenti a fare domanda. La campagna è andata on air con diverse forme di comunicazione: stampa, digital, BTL e affissione, con focus prevalente sui comuni della provincia (per approfondimenti sul Bonus Idrico, cfr. paragrafo "Attenzione alle utenze sensibili").



APP WAIDY WOW

APP WAIDY WOW è l'app nata nel Luglio del 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea, che ha molto in comune con la mission di Acea Ato 2, perché promuove il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso, grazie alla digitalizzazione di oltre 50.000 punti di erogazione di acqua potabile.

Nel tempo il progetto dell'app Waidy si è evoluto e oggi rappresenta per il gruppo Acea, un ecosistema digitale integrato di soluzioni innovative, sostenibili e digitali, volto alla valorizzazione della risorsa idrica, da mettere a disposizione degli stakeholder e della cittadinanza. Waidy diventa quindi una Digital Water Platform che oltre all'app (chiamata WOW) include servizi variegati come Waidy Management System (WMS), Waidy Point (sportello digitale), e Waidy Connect, accomunati dal payoff "Waidy, ogni goccia vale".

Grazie alla tecnologia e alla sensoristica applicata, denominata Waidy Connect, possiamo infatti raccogliere informazioni certificate sui consumi e indicatori di pressione, portata, torbidità, temperatura e conducibilità dell'acqua. Ciò ci consente di produrre report puntuali sui comportamenti della risorsa idrica lungo tutta la nostra rete.

L'intero impianto di Waidy è pensato e sviluppato per migliorare gli stili di vita degli utenti, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente e dare così un contributo concreto allo sviluppo sostenibile (Figura n. 55).

In Waidy Wow è possibile a oggi misurare l'impatto di sostenibilità, monitorare il fabbisogno idrico, aggiungere punti di erogazione non presenti sulla mappa, segnalare anomalie alla rete idrica attraverso un canale diretto con il gestore e restare aggiornati con "storie" e curiosità "green" sul mondo dell'acqua. È possibile inoltre creare un percorso a piedi, in bici o di corsa o selezionare uno dei percorsi multimediali e tematici suggeriti da Waidy Wow con mappe narrative di luoghi acquatici che rappresentano un modello di valorizzazione e di promozione del turismo sostenibile nelle città e nei borghi passando per "Le vie dell'acqua" attraverso le fontane, gli acquedotti e i "nasoni" romani.

Waidy WOW è uno strumento capace anche di coniugare lo sport con l'educazione e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi della sostenibilità e della salvaguardia delle risorse naturali. Con i webinar e gli educational di FIPAV, abbiamo raccontato i motivi per cui l'acqua va considerata un bene universale, attraverso azioni di gaming e di engagement.

Il progetto aderisce insieme a Lifegate, a **Zero Impact Web**, contribuendo a ridurre e compensare le emissioni di CO₂ prodotte navigando su internet, attraverso la creazione e la tutela di foreste in crescita.



Figura n. 55 - Le funzioni dell'app Waidy Wow



Geolocalizzare i punti idrici Per trovare il pasor

Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua



Creare o seguire i percorsi

Per attraversare a piedi o in bicicletta i territori dell'acqua e le loro bellezze



Riscoprire il passato

Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni



Incoraggiare buone pratiche

Per partecipare a contest, monitorare lo stato di idratazione e l'impatto sull'ambiente



Lasciare un feedback

Per effettuare eventuali segnalazioni e aggiungere punti idrici non ancora censiti



Leggere news e consigli

Per restare aggiornati sul tema sostenibilità con contenuti esclusivi

LA 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, dal 2022, in ragione delle performance dei gestori, 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 a livelli migliorativi rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità⁷². Le performance 2021, sebbene ancora non consolidate e da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni, mostrano una compliance media agli standard superiore al 90%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni migliorative rispetto al 2020 in ambito di esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, attivazione della fornitura, riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e preventivi per lavori con sopralluogo.

La Tabella 20 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.

⁷² Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macroambiti.

Tabella n. 20 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 2020-2021

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	
			PERFORMANCE ACEA ATO 2				
			2020 202			021	
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	5,7	98,0%	5,9	98,1%	
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	3,5	100,0%	3,7	98,7%	
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	6,7	95,9%	4,3	100,0%	
Esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	8,3	100,0%	
Attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	5,8	88,0%	2,9	94,3%	
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,3	95,6%	1,5	97,3%	
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	2	100,0%	1,0	100,0%	
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,7	92,6%	0,8	98,1%	
Disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	3,1	95,7%	2,1	95,9%	
Esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,2	99,6%	0,2	99,5%	
Preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	4,9	98,7%	5,4	99,1%	
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	13,4	77,8%	4,2	90,0%	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,7	99,0%	0,8	99,2%	
Risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	6,2	99,5%	5,7	99,7%	
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	5,6	99,8%	5,4	99,6%	
Rettifica di fatturazione	60 gg. lav	55 gg. lav.	6,3	100,0%	6,9	100,0%	

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ							
			PERI	PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			20	2020		2021	
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	27,6	84,6%	8,2	96,7%	
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	1	100,0%	16,2	93,9%	
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	43,1	76,2%	14,8	91,8%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	2,5	95,2%	2,8	92,7%	
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	2,6	97,9%	1,3	97,7%	
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	6,9	99,7%	6,0	99,6%	
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	55	96,2%	55	96,8%	

Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva nel 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 utenti⁷³.

In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2021, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁷⁴ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (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 in ulteriore miglioramento rispetto a quanto registrato nel 2020; gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,9/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 97,3% degli intervistati (Figura 56).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si conciliano 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. 56 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico - vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino 2021 (scala 1-10)⁷⁵



⁷³ Si rinvia al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2021 del Gruppo Acea, pagine 88 e ss.

⁷⁴ 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%.

⁷⁵ Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali. Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2021 del Gruppo Acea, grafico n. 24, pagina 90.

Nel corso dell'anno, è stata completata realizzata un'indagine a campione sui clienti per misurare la così detta "Willingness to Pay" (WTP), ovvero per valutare la disponibilità dei clienti a spendere per ottenere un bene/servizio o un suo miglioramento, o evitare un peggioramento. L'indagine, svolta per la prima volta da una società idrica in Italia, ha interessato su un campione rappresentativo di 1.000 utenze mediante la somministrazione di un questionario, integrato da un trattamento informativo relativo al servizio idrico integrato, ai compiti e performance di Acea Ato 2 nell'anno 2020. Essa ha permesso di analizzare gli effetti della diffusione di informazione, confermando che: cittadini più informati sono generalmente più propensi a sostenere un maggior impegno economico per il miglioramento del servizio (dimostrando che il trattamento informativo genera sostenibilità) e che poche informazioni, precise e chiare sul ruolo del gestore idrico e sul SII aiutano a creare una migliore consapevolezza sulle attività correlate al ciclo idrico integrato ed una maggiore coscienza ambientale. Inoltre, lo strumento della Willingness to pay è uno strumento utile di ascolto degli stakeholder, attraverso il quale possono essere mettere a terra strategie efficaci di comunicazione/di stakeholder engagement. I risultati sintetici dell'indagine sono riportati in Figura 57. Essi sono in linea con i risultati ottenuti a livello nazionale.

Figura n. 57 - Sintesi dei risultati dell'indagine Willingness To Pay

Gain-loss asimmetry: volontà dei cittadini ad essere extra-compensati per una perdita di soddisfazione pari ad un speculare guadagno della stessa.



- · Il 26% del campione si fa "convincere" dal trattamento informativo sul SII e il ruolo e performance del Gestore idrico ad accettare un aumento tariffario di circa il 3,7% a fronte di un miglioramento del SII.
- Un 25% del campione rimane comunque propenso, a valle del trattamento informativo, ad accettare un peggioramento del SII a fronte di una riduzione della tariffa di circa il 10%.
- · Chi è più giovane, chi ha una coscienza ambientale tende a scegliere di pagare di più per il miglioramento.
- · Chi è dissenziente ha una percezione non corretta del Gestore del SII, anche in base a esperienze negative vissute.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

La qualità dell'acqua potabile distribuita viene garantita effettuando numerosi controlli analitici periodici, secondo un esteso e puntuale programma annuale, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabori (per approfondimenti sui controlli analitici eseguiti sulle acque reflue depurate si rinvia al paragrafo "Il comparto di depurazione e fognatura"); sviluppando i piani di sicurezza dell'acqua con cui individua i rischi correlati alla potabilità della risorsa e attua le azioni di mitigazione degli stessi; monitorando in continuo con sistemi in telecontrollo i parametri principali significativi, garantendo la pianificazione e l'aggiornamento del Piano di Emergenza idrico (per approfondimenti cfr. paragrafo "La gestione dei rischi").

Oltre a una migliore gestione della rete, la presenza di telecontrolli garantisce anche misure di qualità della risorsa idrica. Con 908 punti di telecontrollo, di cui oltre 330 installati su impianti distinti, è possibile monitorare la qualità della risorsa idrica dal punto di vista della torbidità, conducibilità, cloro residuo, temperatura e Ph. Al 31.12.2021 sono più di 700 i centri idrici telecontrollati, grazie alla progressiva realizzazione del programma di ampliamento dei telecontrolli.

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 distribuzione⁷⁶.

⁷⁶ 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. 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.



346.164
Determinazioni
analitiche

11.926 Campioni analizzati 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 2021 sono state effettuate circa 346.164 determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO 2, per un totale di 11.926 campioni.

Tabella n. 21 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2019-2021

Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	U. M.	2019	2020	2021
Bicarbonati	mg/I HCO ₃	349,8	353,0	326,5
Calcio	mg/l Ca	82,9	84,2	80,1
Cloruri	mg/I C	9,4	10,0	7,8
Fluoruri	mg/I F	0,3	0,3	0,1
Magnesio	mg/l Mg	16,3	16,3	14,9
Nitrati	$\rm mg/l~NO_3$	5,5	5,6	3,6
Potassio	mg/l K	7,5	7,6	4,3
Residuo Fisso Calcolato	mg/l	365,0	372,1	347,0
Sodio	mg/l Na	9,1	9,6	7,3
Solfati	$\rm mg/I~SO_4$	13,7	15,2	11,0

Le indagini di customer satisfaction verificano tra le altre cose anche le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile erogata⁷⁷. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati come media delle due rilevazioni, è stabile rispetto al dato 2020 (7,7/10) e pari a 7,6/10. Il 39,2% degli intervistati dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa, mentre il 28% afferma di non berne mai (erano, rispettivamente, il 46% e il 28% nel 2019); tra le ragioni addotte da chi non beve mai l'acqua di casa, nella Capitale è ancora prevalente, nel 49,4% dei casi. Le rilevazioni eseguite in provincia, mostrano che il 25,1% della popolazione beve con regolarità l'acqua del rubinetto e il 45,9% per chi non ne beve. Tali rilevazioni non sono confrontabili con l'anno precedente a causa di un campione di intervistati più numeroso e rappresentativo di aree territoriali.

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 22 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, evidenziandone un deciso calo negli ultimi due anni.

Tabella n. 22 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua 2019-2021

Tipologia di interruzioni	2019	2020	2021
Interruzioni urgenti (n.)	1.304	1.207	881
Interruzioni programmate (n.)	204	212	341
Interruzioni totali (n.) ⁷⁸	1.508	1.419	1.222
Sospensioni con durata > 24h (n.)	170	196	147

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 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 Eu-

⁷⁷ Si veda anche il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2021 del Gruppo Acea, pagina 110.

⁷⁸ Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

ropea 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. Questa ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA ed è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi dalla data di acquisizione della Direttiva da parte dello Stato membro.

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

L'implementazione dei PSA da parte di Acea Ato 2 riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti entro il 2024⁷⁹.

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 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 e nel corso del 2021 ha iniziato l'implementazione dei PSA anche per le piccole fonti di approvvigionamento e le reti di distribuzione.

Al 31.12.2021 sono stati avviati i PSA dei maggiori 10 sistemi acquedottistici gestiti, per un'estensione di circa 640 km. In particolare, nel corso dell'anno sono stati conclusi e trasmessi al Ministero della Salute i PSA dei seguenti sistemi acquedottistici: Peschiera-Capore, Appio Alessandrino, Marcio, Nuovo e Vecchio acquedotto Simbrivio, Laurentino e Nuovo acquedotto Vergine.

Nel mese di dicembre 2021, si è, inoltre, tenuto l'incontro conclusivo per il PSA relativo al sistema acquedottistico Doganella, per cui è prevista la trasmissione della documentazione al Ministero della Salute nel 2022. A partire dal mese di aprile del 2021, contestualmente alle attività di stesura dei PSA sugli acquedotti, è stata avviata l'implementazione dei PSA per le reti di distribuzione, partendo dal comune di Guidonia Montecelio, il primo comune fuori Roma per numero di abitanti residenti. Quest'ultimo, è stato concluso, condividendo l'intera documentazione a tutti gli Enti coinvolti, durante l'incontro plenario tenutosi il 29.11.2021.

ATTENZIONE ALLE UTENZE SENSIBILI

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 1º 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.

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 ISEE⁸⁰. 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 1º 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. Nello specifico, i percettori del bonus sono coloro che appartengono a un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure con almeno 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, o infine a un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza. Accanto a questo bonus "nazionale", gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un "bonus idrico integrativo".

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.). La Società riconosce su base locale anche il bonus idrico integrativo, approvato dal proprio EGA e comunicato tramite le campagne già citate. Nell'anno 2021, Acea Ato 2 ha erogato 8.034 bonus idrici nazionali per un valore economico pari a 354.000 euro e 3.657 bonus idrici integrativi (locali) per un valore economico di 858.400 euro. Il bonus integrativo è stato più elevato rispetto al 2020 grazie alla possibilità per gli aventi diritto di accedere oltre alla valorizzazione ordinaria, ed esclusivamente a copertura di morosità pregresse, ad un ulteriore importo una tantum fino a tre volte la valorizzazione ordinaria.

Tale disposizione, approvata dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, è stata prevista in via straordinaria per tutto il 2021 – salvo proroghe - in considerazione della situazione emergenziale derivante dalla pandemia Covid-19.