

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E IL TERRITORIO

La presenza di Acea Ato 2 nel territorio in cui opera è fortemente radicata e vive di una lunga esperienza che la rende ormai parte della comunità, consapevolmente responsabile nei confronti di tutti i portatori di interesse con cui entra in contatto. All'interno dell'Organizzazione è presente una specifica struttura, "Sostenibilità e Rapporti con il Territorio", dedicata, tra l'altro, a gestire le relazioni istituzionali con tutti i principali stakeholder coordinando momenti di approfondimento e tavoli tecnici al fine di favorire lo sviluppo e la collaborazione con i territori.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Al fine di migliorare ulteriormente le interazioni con le parti interessate, una Unità dedicata nella Capogruppo ha avviato nel 2019 un progetto di "Stakeholder Engagement", a partire dalla fase di mappatura puntuale di categorie e sottocategorie di stakeholder, con il coinvolgimento diretto delle Società/Aree Industriali/Funzioni/Direzioni del Gruppo Acea, attraverso interviste e un Gruppo di Lavoro inter-funzionale e interaziendale, attraverso interviste one to one alle figure apicali ed ai loro riferimenti operativi. Sono state identificate e mappate, in una prima fase, 16 categorie di stakeholder, a loro volta articolate in 105 sottocategorie, e tracciate le prime linee guida del documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder Engagement.

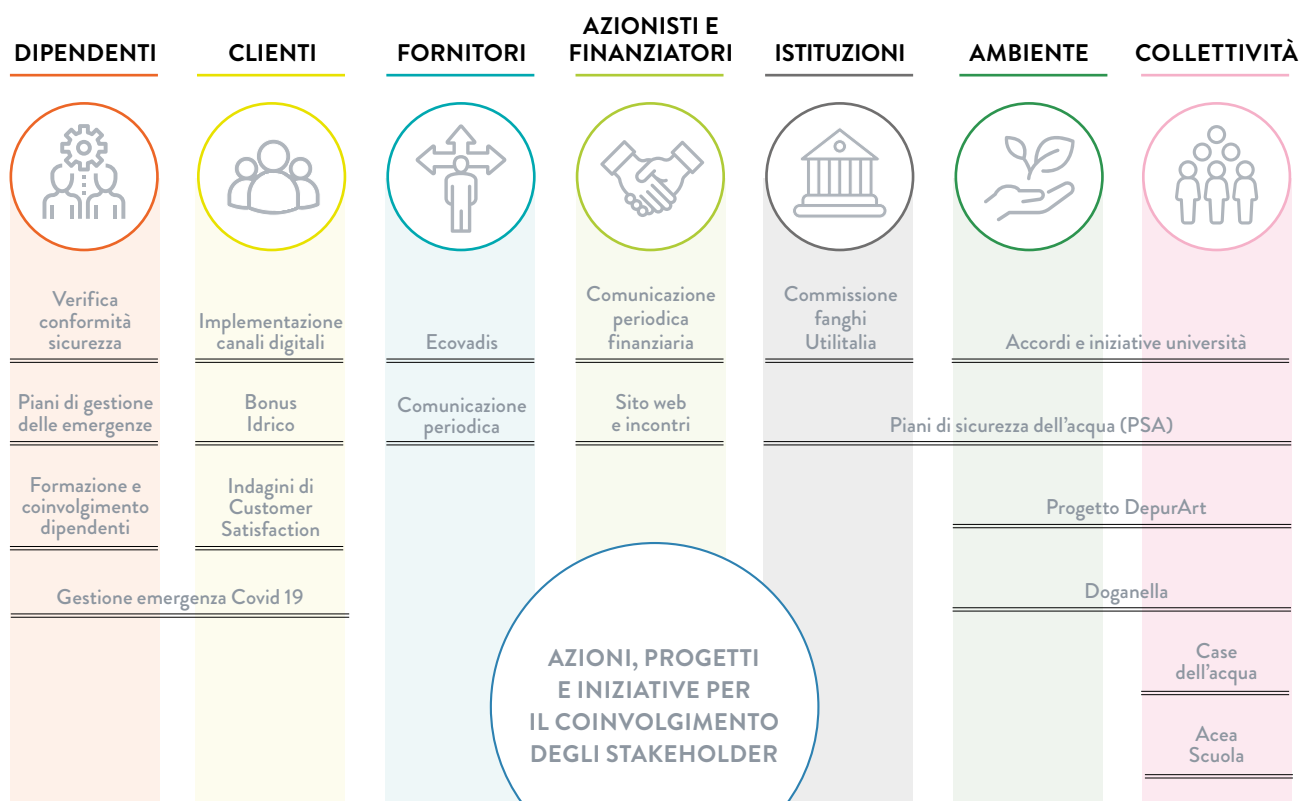
Nel corso del 2021 sono proseguite le attività di implementazione del progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali.

Alla fine del processo sono otto le categorie di stakeholder principali identificate per il Gruppo, riprese anche da Acea Ato 2 come rappresentative per la Società; questi stakeholder, nonché le più importanti attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per i propri stakeholder sono illustrati nella Figura 20.



Castel Gandolfo

Figura n. 20 – Mappatura degli stakeholder di Acea Ato 2



Implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per assicurare la protezione della salute umana attraverso la prevenzione e la gestione dei rischi lungo l'intera filiera idropotabile dalla captazione al consumo (cfr. paragrafo "La qualità dell'acqua potabile").

Accordi e iniziative con le Università per valutare la possibile variazione della disponibilità della risorsa idrica a breve e lungo termine e monitorare lo stato ecologico-ambientale dei corpi idrici e dei relativi habitat (cfr. capitolo "Ricerca e sviluppo per il territorio").

Installazione delle **Case dell'acqua a Roma e in Provincia** (Le case dell'acqua sono riportate nel capitolo "Il servizio idrico integrato").

Modernizzazione e digitalizzazione dell'esperienza clienti nell'usufruire dei servizi offerti: Sportello digitale; bolletta we; digitalizzazione processi ecc. (cfr. paragrafo "La digitalizzazione al servizio del cliente").

Sviluppo della prima **indagine WTP (Willingness To Pay)**, strumento di analisi della disponibilità da parte del cittadino di sostenere il gestore nel miglioramento del servizio idrico.

Svolgimento delle **indagini semestrali di Customer Satisfaction** per sondare ciò che effettivamente viene percepito dai clienti in merito al servizio erogato dalla Società.

Istituzione di un **Comitato Permanente per le Emergenze** per il monitoraggio di eventuali emergenze e criticità e garantire una periodica condivisione delle informazioni.

Ideazione del progetto **DepurArt**, attraverso cui è stato realizzato un percorso a tappe coadiuvato da WebApp per smartphone per l'illustrazione dei processi di trattamento presenti nell'impianto (cfr. box di approfondimento al paragrafo "Il comparto di depurazione e fognatura").

Progetti di **formazione e incontro con le scuole primarie** da parte di Acea Ato 2 per approfondire le tematiche legate alla tutela della risorsa idrica e della sostenibilità nella sua gestione e utilizzo.

Campagne informative sul **bonus idrico** rivolte agli utenti e azioni di comunicazioni mirate a promuovere i servizi digitali (cfr. paragrafo "Campagne di comunicazione").

Ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in ottica green, innovazione, sicurezza e benessere dei lavoratori (cfr. box di approfondimento al paragrafo "Salute e sicurezza sul luogo di lavoro").

Creazione della pagina **"I dati del tuo Comune"**¹³, nuovo canale di condivisione di dati relativi all'operato della Società sui territori comunali (cfr. focus "Progetto conoscenza comuni").

Infine, Acea Ato 2 aderisce a numerose organizzazioni di interesse, per tramite del Gruppo Acea¹⁴. Tra queste vi è Utilitalia, la Federazione delle imprese ambientali, energetiche e idriche che offre servizi di assistenza, formazione e supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi e di piani economici e finanziari. In tale contesto, ad esempio, corso del 2021 Acea Ato 2 ha partecipato alla Commissione Fanghi di Utilitalia, per la definizione di una strategia comune per la risoluzione delle criticità emerse a seguito della gestione emergenziale dei fanghi determinata dalle evoluzioni normative e dalla pandemia.

LA CONFERENZA DEI SINDACI E IL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

Il dialogo con gli stakeholder per Acea Ato 2 consiste anche in una interlocuzione costante con le Amministrazioni comunali del proprio perimetro di riferimento al fine di garantire un adeguato coinvolgimento rispetto alle esigenze rappresentate, la condivisione delle soluzioni progettuali individuate e la selezione degli investimenti più opportuni e prioritari da realizzare sui diversi territori.

Il 27 novembre 2020 la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 (l'organo coordinato dal Sindaco della Città Metropolitana cui sono affidate le decisioni di indirizzo, di pianificazione, di programmazione, di controllo e tariffarie del SII) ha approvato all'unanimità l'adozione dello schema regolatorio relativo all'aggiornamento della predisposizione tariffaria 2020-2023 e con esso il Programma degli Interventi (lo strumento di programmazione del SII che individua le infrastrutture e gli interventi programmati e i relativi tempi di realizzazione), confermando la buona riuscita e la soddisfazione di tutti i partecipanti per l'importante risultato raggiunto con il massimo livello di condivisione e partecipazione.

L'attività di predisposizione del Programma degli Interventi è sempre più un processo iterativo e continuo nel tempo basato sull'ascolto e il confronto: già nel corso del 2021 infatti è stato avviato l'iter che condurrà alla revisione biennale del Programma da sottoporre ad approvazione della Conferenza dei Sindaci nel corso del 2022.

In occasione della Conferenza dei Sindaci del 1° luglio 2021 è stata resa informativa ai Sindaci presenti di una serie di importanti novità tra cui la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 e la possibilità per i tutti i Comuni di sottoscrivere un protocollo con il Gestore per l'apertura sul proprio territorio di uno sportello digitale in collaborazione con il Gestore (c.d. Waidy Point). È stata anche comunicato il lancio di una pagina web interattiva sul sito di Acea Ato 2 interamente dedicata al territorio e agli stakeholder in ottica di massima trasparenza e partecipazione (cfr. focus "Progetto conoscenza comuni").

RICERCA E SVILUPPO PER IL TERRITORIO

L'innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei pillar della pianificazione strategica del Gruppo, una leva aperta verso l'ecosistema esterno. Il modello di innovazione individua i bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni nuove, adottando processi e approcci tipici dell'**Open Innovation** e dell'**Agile**.

Una modalità tramite cui ciò viene intrapreso è l'**adesione a centri di ricerca** e la **stipula di convenzioni di studio e ricerca con università**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio, ma anche attraverso la **partecipazione** a occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su temi d'interesse nazionale e internazionale, offrendo il proprio contributo specialistico in occasione di **convegni, forum e workshop tematici, presentando pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico**. Un esempio particolarmente significativo di questo è rappresentato dai due contributi scientifici che Acea Ato 2 ha pubblicato al fine di condividere l'esperienza maturata e i progressi raggiunti sul tema dell'implementazione di un metodo per la previsione e il monitoraggio della disponibilità di risorsa idrica per i principali acquiferi gestiti (per approfondimenti cfr. paragrafo "Preservare la risorsa idrica"). Il primo pubblicato su AIP (American Institute of Physics) a dicembre 2021, rivista del settore scientifico-ingegneristico riconosciuta dai principali database di ricerca¹⁵, il secondo presentato durante i lavori del XXXVII Convegno Nazionale di Idraulica e Costruzioni Idrauliche tenutosi a giugno 2021¹⁶.

Di seguito sono riportate le principali attività di ricerca e sviluppo che hanno caratterizzato il 2021 per aree di intervento e gli accordi e le convenzioni avviate e/o stipulate nel corso dell'anno.

¹⁴ Si veda il *Bilancio di Sostenibilità/DNF 2021 del Gruppo Acea*, disponibile online nel sito web: www.gruppo.acea.it, per approfondimenti.

¹⁵ Drought risk analysis and springs discharge forecasting: a coupled method for an optimal fresh water management, C. Mineo, S. Passaretti, A. Varriale, settembre 2020.

¹⁶ A grid based model for a continuous time evaluation of water balance: a water manager's perspective on the estimation of the status of water resources C. Mineo, S. Passaretti, A. Varriale.

FOCUS “PROGETTO CONOSCENZA COMUNI”

Nell'ambito delle quotidiane interlocuzioni con le diverse Amministrazioni comunali sul territorio e con i principali stakeholder è emersa l'opportunità di migliorare il dialogo rendendo disponibili una serie di informazioni relative ai singoli territori al fine di poter rappresentare in modo sintetico e fruibile le iniziative intraprese da Acea Ato 2 e i dati pertinenti. Per questo motivo è stato pensato e realizzato un progetto dedicato con i seguenti obiettivi:

1. individuare un set di KPI e indicatori significativi per descrivere i territori;
2. creare un format modulabile per diverse finalità e stakeholder;
3. rendere le informazioni fruibili in modo semplice e in formato digitale.

A partire da maggio 2021 è stata resa disponibile sul sito internet di Acea Ato 2, una nuova pagina interamente dedicata ai territori gestiti. Grazie a una piattaforma intuitiva, è possibile selezionare il Comune di proprio interesse, consultare dati, informazioni e indicatori di dettaglio come la tipologia di utenze servite, i distretti idrici realizzati, l'erogato per abitante, il livello di utilizzo dei servizi digitali e molto altro. Tutti i dati sono costantemente monitorati e gli aggiornamenti vengono pubblicati su base trimestrale in modo da fornire

una rappresentazione sempre in linea con il reale andamento della Società.

L'iniziativa si fonda sui valori della trasparenza, della condivisione e della vicinanza ai territori al fine di mostrare i tanti aspetti del servizio idrico integrato da un punto di vista nuovo e dare un contributo per sensibilizzare e informare gli stakeholder sull'operato della società.

La realizzazione del database contenente tutte le informazioni necessarie è stata possibile grazie ad una forte collaborazione e disponibilità da parte di tutte le principali unità di business e con supporto tecnico del team web di Acea SpA.



DEPURAZIONE ACQUE REFLUE



- **Microinquinanti organici emergenti acque reflue (MOE):** proseguite le attività di monitoraggio presso gli impianti CoBIS e Roma Sud al fine di monitorare il destino dei durante il processo depurativo.
- **monitoraggio del fiume Tevere:** proseguite le attività di monitoraggio per la valutazione ed analisi del rischio ambientale.
- **“Sensoristica evoluta Sensichips”:** completati i test di approfondimento con metodologia impedenziometrica relativa al progetto.
- **Studio virus SARS-CoV2 nelle acque di scarico depurate:** studio in collaborazione con ISS relativo alla circolazione del virus SARS-CoV2 nelle acque di scarico.
- **Tecnologia a “Ultrasuoni” VTA GSD:** completata la **sperimentazione** a scala di laboratorio. La sperimentazione ha lo scopo principale di valutare le prestazioni conseguibili nel pretrattamento di disintegrazione con dei fanghi da depurazione.
- **Caratterizzazione del residuo flottante del processo di dissabbiatura/disoleatura:** proseguite le **attività** di studio ai fini della valutazione delle migliori tecnologie di trattamento.
- **Tecnologia “Taron”:** avviata presso il depuratore Santa Fumia la sperimentazione per ottimizzare il processo di trattamento depurativo attraverso la combinazione della sedimentazione secondaria e della filtrazione terziaria in un unico passaggio.
- **Ottimizzazione della produzione di biogas/biometano:** avviato lo **studio sperimentale per individuazione nuove Tecnologie di lisi del fango** per incrementare la produzione del biogas dagli impianti di digestione anaerobica presso alcuni dei depuratori di Acea Ato 2.



TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

- **Rilascio del Waidy Management System (WMS):** una soluzione applicativa multi-channel, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati e informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.

- **Avviato uno studio** insieme con Elabori e InTime, spin Off dell'Università di Tor Vergata, partendo dal sistema acquedottistico Peschiera-Capore con lo scopo di costruire scenari di rischio conseguenti a malfunzionamenti al fine di **valutare l'affidabilità del sistema** nel suo complesso o in di parti di esso
- **Elaborazione di una metrica per la valutazione della portata erogata** dalle diverse fonti di captazione, denominata **SCAI (Sustainability Class Assessment Index)** attraverso l'implementazione di un algoritmo di Machine Learning finalizzato alla previsione della disponibilità idrica al fine di individuare i proxies di tipo meteorologico (temperatura e/o precipitazione) o gestionali (volumi emunti) che possano essere messi in relazione con la variabilità dello stato di conservazione della risorsa.
- **Distrettualizzazione** della rete idrica con **l'integrazione di un modello matematico** per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la gestione avanzata da remoto.

POTABILIZZAZIONE RISORSA IDRICA

- **Attività di monitoraggio e analisi dei processi di trattamento** presso gli impianti di Grottarossa e Montanciano per valutare l'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti presenti, parametri specialistici relativi alle specie organiche emergenti, microbiologiche e sottoprodotti di disinfezione, in relazione ai principali parametri gestionali degli impianti.
- Progettato, realizzato e messo in esercizio un **innovativo impianto sperimentale di trattamento dell'acqua** destinata al consumo umano in grado di rimuovere l'arsenico.
- **“Intasar Monitoring”** (tecnica radar satellitare per il controllo remoto) che garantisce il monitoraggio della stabilità di strutture in elevazione sul suolo.

