

2024

REPORT DI SOSTENIBILITA' SUSTAINABILITY REPORT



REPORT DI SOSTENIBILITÀ

ANNO 2024



SOMMARIO

Lettera Agli Stakeholder	5
Il 2024 in sintesi.....	7
PRESCRIZIONI GENERALI (ESRS 1).....	9
ESRS 1 Prescrizioni generali	11
Introduzione	11
Criteri di rendicontazione	1
ESRS standards.....	4
Nota metodologica e struttura del report	5
Chi siamo	6
I soci di ACA spa	7
Gli stakeholder di ACA spa.....	9
ASPETTI GENERALI (ESRS 2)	11
ESRS2 Aspetti Generali	13
BP-1 Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità	13
BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche	14
GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo consiglio di amministrazione.....	15
GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	17
GOV-3 Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	18
GOV-4 Dichiarazione di due diligence	18
GOV – 5 Gestione del rischio	19
SBM-1 Strategia, business model e catena del valore	19
SBM-2 Interessi e opinioni degli stakeholder	21
SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il business model	22
IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	23
IRO-2 Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	23
AMBIENTE	26
Ambiente	28
ESRS E1 Cambiamenti Climatici	28
ESRS 2 GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	28
E1-1 Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici.....	29
ESRS 2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello di business 30	
ESRS 2 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima 31	
E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi.....	32
E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	33
E1-4 Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi.....	34
E1-5 Consumo di energia e mix energetico	35
E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	36
ESRS E2: Inquinamento	37
E2-1 Politiche relative all'inquinamento.....	37
E2-2 Azioni e risorse connesse all'inquinamento	38
E2-3 Obiettivi connessi all'inquinamento	40
E2-4 Inquinamento di aria, acqua e suolo	40
ESRS E3: Acqua e Risorse Marine	42
E3 IRO-1 Processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine	42

E3-1	Politiche relative all'acqua e alle risorse marine	43
E3-2	Azioni e risorse relative all'acqua e alle risorse marine	44
E3-3	Obiettivi relative all'acqua e alle risorse marine	45
E3-4	Consumo Idrico	47
E3-5	Effetti finanziari attesi	49
ESRS E4: Biodiversità ed Ecosistemi		50
E4-1	Piano di transizione e attenzione alla biodiversità e agli ecosistemi nella strategia e nel modello di business 50	
ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti	51
ESRS 2 IRO-1	Processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alla biodiversità e agli ecosistemi	52
E4-2	Politiche relative alla biodiversità e agli ecosistemi	53
E4-3	Azioni e risorse connesse alla biodiversità e agli ecosistemi	53
ESRS E5: Uso Delle Risorse ed Economia Circolare		55
ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per identificare e valutare gli aspetti rilevanti dell'economia circolare 55	
E5-1	Politiche relative all'uso delle risorse ed economia circolare	56
E5-2	Azioni e risorse connesse all'uso delle risorse ed economia circolare	56
E5-3	Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	59
E5-4	Afflussi di risorse	59
E5-5	Deflussi di risorse	60
SOCIALE		61
Sociale		63
ESRS S1: Forza lavoro propria		63
ESRS S1	Forza lavoro propria	63
ESRS 2 SBM-2	Interessi e opinioni degli stakeholder	63
ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti	64
S1-1	Politiche relative al personale	64
S1-2	Processi di coinvolgimento del personale e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	65
S1-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori di esprimere preoccupazioni, politiche relative al personale	67
S1-4	Interventi su impatti rilevanti al personale	67
S1-5	Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	68
S1-6	Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	69
S1-7	Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti dell'impresa	70
S1-8	Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	70
S1-9	Metriche sulla diversità	70
S1-10	Salari adeguati	73
S1-11	Protezione sociale	73
S1-12	Persone con disabilità	73
S1-13	Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	74
S1-14	Metriche di salute e sicurezza	75
S1-15	Indicatori dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	75
ESRS S2: Lavoratori nella catena del valore		76
ESRS 2 IRO-1	Processi per individuare impatti, rischi e opportunità	76
ESRS 2 SBM-2	Interessi e opinioni degli stakeholder	76
ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello di business 77	
S2-1	Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore	77
ESRS S3: Comunità interessate		78

ESRS 2 SBM-2	Interessi e opinioni degli stakeholder	78
ESRS 2 SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e la loro interazione con la strategia e il modello aziendale	78
S3-1	Politiche relative alle comunità interessate	79
ESRS S4: Consumatori e utilizzatori finali		80
S4-1	Politiche relative ai consumatori e utenti finali.....	80
S4-2	Processi per coinvolgere i consumatori e gli utenti finali sugli impatti.....	83
S4-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	86
S4-4	Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, e efficacia di tali azioni ..	89
S4-5	Obiettivi relativi alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	90
GOVERNANCE		91
Governance		93
ESRS G1	Condotta delle imprese.....	93
ESRS 2 GOV-1	Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	93
ESRS 2 IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	94
G1-1	Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	95
G1-2	Gestione dei rapporti con i fornitori	96
G1-3	Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva.....	96
G1-4	Casi accertati di corruzione attiva o passiva	97
G1-5	Influenza politica e attività di lobbying.....	97
G1-6	Prassi di pagamento	97
Appendice		99
Glossario		99

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

il 2024 è stato per la nostra Azienda un anno denso di sfide ma anche ricco di risultati significativi. Abbiamo conseguito importanti traguardi e non sono mancati momenti di difficoltà che hanno richiesto risposte tempestive, responsabili e orientate al futuro.

Tra le principali criticità, la crisi idrica che abbiamo attraversato, tra le più gravi e prolungate degli ultimi anni, ha ulteriormente sottolineato il ruolo cruciale che il nostro gestore idrico svolge nella tutela e nella gestione sostenibile di una risorsa fondamentale per il territorio e per le comunità che serviamo.

Tuttavia, nonostante le difficoltà, abbiamo mantenuto fermo il nostro impegno a garantire continuità, qualità ed efficienza del servizio, rafforzando al contempo gli investimenti strategici e potenziando le misure di resilienza. Il risultato economico positivo conseguito ne è una chiara testimonianza: una gestione attenta e responsabile che ci dà la forza per affrontare con energia le sfide future.

In questo contesto, abbiamo avviato alcuni progetti importanti.

Mi riferisco alla digitalizzazione dei processi gestionali, alla distrettualizzazione delle reti e all'installazione degli smart meters. Tali interventi, finanziati con i fondi PNRR interesseranno oltre 1.000 chilometri di rete e quasi 277 mila cittadini, rappresentando un passo fondamentale per ottimizzare il monitoraggio, ridurre le perdite e incrementare l'efficienza complessiva dell'intero sistema idrico gestito da ACA S.p.A.

Un altro passo significativo verso la nostra transizione ecologica è rappresentato dall'avvio del primo impianto fotovoltaico situato presso la sede aziendale, simbolo concreto di un percorso più ampio, volto a favorire la produzione di energia da fonti rinnovabili e a ridurre progressivamente l'impatto ambientale delle nostre attività.

Ma non ci fermiamo qui. Crediamo profondamente che sensibilizzare e formare le nuove generazioni sia essenziale per costruire una cultura diffusa sul valore e il rispetto della risorsa idrica. Per questo motivo, intendiamo rafforzare i progetti educativi dedicati alle scuole, coinvolgendo studenti e studentesse in percorsi di conoscenza e responsabilizzazione. L'incontro con le scuole rappresenta per noi non solo un'opportunità educativa, ma uno sforzo concreto per rafforzare il legame tra la nostra Azienda, il territorio e i cittadini di oggi e di domani.

Un passaggio particolarmente significativo è stato l'approvazione della nuova tariffa, utile a garantire le risorse necessarie per sostenere gli investimenti infrastrutturali futuri, sempre in un'ottica che coniuga sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Infine, un ulteriore risultato di rilievo è il finanziamento da 30 milioni di euro concesso ad ACA S.p.A. dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI). Si tratta del primo "Prestito Verde" erogato dalla BEI a un'impresa in Abruzzo, destinato a sostenere progetti orientati alla sostenibilità, all'azione per il clima e alla tutela dell'ambiente.

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 racconta tutto questo: il nostro impegno quotidiano, la nostra responsabilità e la nostra visione per il futuro nella consapevolezza del valore pubblico del nostro operato e della fiducia che le comunità continuano a riporre in noi.

A tutte le persone che hanno contribuito a questi risultati – collaboratori, istituzioni, cittadini e partner – va il mio più sincero ringraziamento. Il loro supporto e il loro impegno sono stati, e continueranno a essere, indispensabili per il nostro percorso.

*Il Presidente del C.d.A.
Ing. Giovanna Brandelli*

IL 2024 IN SINTESI

61 comuni soci

100% capitale pubblico

454.000 cittadini serviti

64 comuni serviti

190.708 utenti finali

4.876 km rete idrica

1.456 km rete fognaria

86.007.867 mc acqua distribuita

120 Impianti di depurazione + 426 Imhoff

dipendenti 196

donne in CDA 1/3

dirigenti donne 50%

Valore economico generato 76.815.672 euro

Utile d'esercizio euro 3.693.872

7 impianti fotovoltaici

Potenziamento Parco Depurativo

Distrettualizzazione e digitalizzazione (area costiera)

Impianti di cogenerazione (Montesilvano e Pescara)

1

PRESCRIZIONI GENERALI (ESRS 1)

GENERAL PRESCRIPTION



"L'acqua è il principio di tutte le cose."
Talete di Mileto

ESRS 1 PRESCRIZIONI GENERALI

INTRODUZIONE

Nel corso del 2024, ACA S.p.A. ha proseguito con impegno e determinazione il proprio percorso verso una rendicontazione sempre più trasparente e responsabile relativamente ai temi ESG (Environmental, Social, Governance), considerando la sostenibilità un elemento centrale della propria strategia aziendale.

In linea con l'evoluzione del quadro normativo europeo, la Società continua ad ispirarsi ai principi della Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), già recepita in Italia con il Decreto Legislativo 6 settembre 2024, n. 125.

Pur non essendo ancora soggetta all'obbligo di applicazione, ACA S.p.A. ha scelto di avviare un percorso di progressivo allineamento agli standard europei di riferimento – gli ESRS (European Sustainability Reporting Standards) – proseguendo così l'esperienza intrapresa con la redazione volontaria dei Report di Sostenibilità relativi agli esercizi 2022 e 2023.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità 2024 avviene in un contesto normativo in continua evoluzione, segnato anche dall'introduzione del recente "Pacchetto Omnibus", una proposta della Commissione Europea per semplificare le normative europee sulla sostenibilità che ha apportato chiarimenti e aggiornamenti alla CSRD. ACA S.p.A. sta valutando con attenzione tali novità, nella consapevolezza che un approccio orientato alla sostenibilità rappresenti un'opportunità per rafforzare ulteriormente la trasparenza e la qualità della propria comunicazione verso gli stakeholder.

L'obiettivo resta quello di offrire un'informazione sempre più completa, accessibile e significativa, capace di rappresentare in modo chiaro l'impegno della Società nella

tutela delle risorse idriche, nella valorizzazione del capitale umano e nella promozione di una governance solida e responsabile.

L'integrazione delle 3 dimensioni, ambientale, sociale e di governance nelle scelte operative e strategiche, si conferma una leva fondamentale per generare valore condiviso nel lungo periodo e contribuire concretamente allo sviluppo sostenibile del territorio servito.



CRITERI DI RENDICONTAZIONE

La Direttiva europea CSRD si basa su una serie di principi fondamentali che guidano la rendicontazione di sostenibilità da parte delle aziende.

Questi principi mirano a garantire che le informazioni fornite siano pertinenti, affidabili, comparabili e comprensibili per gli stakeholder.

L'attuazione della normativa CSRD avviene attraverso l'adozione degli ESRS (European Sustainability Reporting Standards), ovvero gli standard tecnici elaborati dal Gruppo consultivo europeo per l'informativa finanziaria (EFRAG) e approvati dalla Commissione Europea. Gli ESRS definiscono in modo dettagliato come redigere il bilancio di sostenibilità affinché sia pienamente conforme ai requisiti previsti dalla CSRD.

I principi fondamentali degli ESRS sui quali si basa la rendicontazione di sostenibilità sono di seguito riportati.



La Doppia Materialità (double materiality)

Il principio della doppia materialità richiede di rendicontare su due dimensioni distinte ma complementari:

La Materialità d'Impatto (Impact Materiality): riguarda il modo in cui le attività dell'azienda influenzano l'ambiente e le persone (ad esempio, emissioni di gas serra, impatto sulla biodiversità, condizioni di lavoro nella catena del valore).

Materialità Finanziaria (Financial Materiality): si riferisce a come le questioni di sostenibilità influenzano la performance finanziaria dell'azienda, la posizione patrimoniale e i flussi di cassa (ad esempio, rischi climatici che impattano sugli asset, cambiamenti normativi, preferenze dei consumatori).



La Catena del Valore (value chain)

La Catena del Valore comprende l'insieme delle relazioni commerciali, dirette e indirette, che si sviluppano a monte e a valle dell'attività aziendale.

La Direttiva Europea sulla rendicontazione di sostenibilità impone alle imprese di analizzare e comunicare gli impatti negativi, effettivi o potenziali, non solo derivanti dalla propria attività, ma anche da quella dell'intera Catena del Valore.

Tuttavia, considerata la complessità nell'ottenere dati da tutti i soggetti coinvolti nella Catena del Valore, sono state previste delle semplificazioni per quanto riguarda gli obblighi di applicazione della normativa da parte delle imprese.



Due Diligence

La "Due Diligence" rappresenta il processo di analisi che consente a un'organizzazione di acquisire tutte le informazioni necessarie per valutare gli impatti negativi (già in atto o futuri) derivanti dalla propria attività sull'ambiente o sulle persone.

In un contesto di sostenibilità, le azioni di Due Diligence comprendono:

- L'identificazione e la precisa descrizione degli impatti negativi (reali o potenziali) che riguardano le attività dell'impresa e la sua catena del valore;
- Le eventuali azioni di mitigazione intraprese per prevenire o ridurre la portata di tali impatti negativi.

Altri criteri che l'Azienda deve seguire per la redazione del Bilancio di sostenibilità sono:

- L'Orizzonte Temporale: le informazioni sulla sostenibilità devono essere presentate considerando sia il breve, il medio che il lungo termine. Questo aiuta gli stakeholder a comprendere la prospettiva aziendale sui rischi e le opportunità di sostenibilità e come questi potrebbero evolvere nel tempo.
- La Comprensibilità: le informazioni devono essere presentate in modo chiaro, conciso e facilmente comprensibile.
- La Rilevanza: le informazioni divulgate devono essere pertinenti per le esigenze degli stakeholder e utili per le loro decisioni.
- L'Affidabilità: le informazioni devono essere accurate, complete e verificabili.
- La Comparabilità: Le informazioni devono essere presentate in modo tale da consentire la comparazione nel tempo per la stessa azienda e tra diverse aziende. L'uso degli ESRS contribuisce significativamente a migliorare la comparabilità.
- La Rappresentazione Fedele: Le informazioni devono rappresentare fedelmente la performance di sostenibilità dell'azienda, sia in termini di risultati positivi che negativi. Devono essere complete, neutrali e prive di errori.
- L'Orientamento al Futuro: La rendicontazione dovrebbe includere informazioni prospettiche, come obiettivi, target e piani d'azione relativi alla sostenibilità per aiutare gli stakeholder a comprendere l'impegno dell'azienda e i suoi progressi futuri.

La corretta applicazione di questi principi mira a garantire che le informazioni fornite dalle aziende sui temi ESG siano utili, pertinenti e di qualità, a beneficio di un'ampia gamma di stakeholder.

ESRS STANDARDS

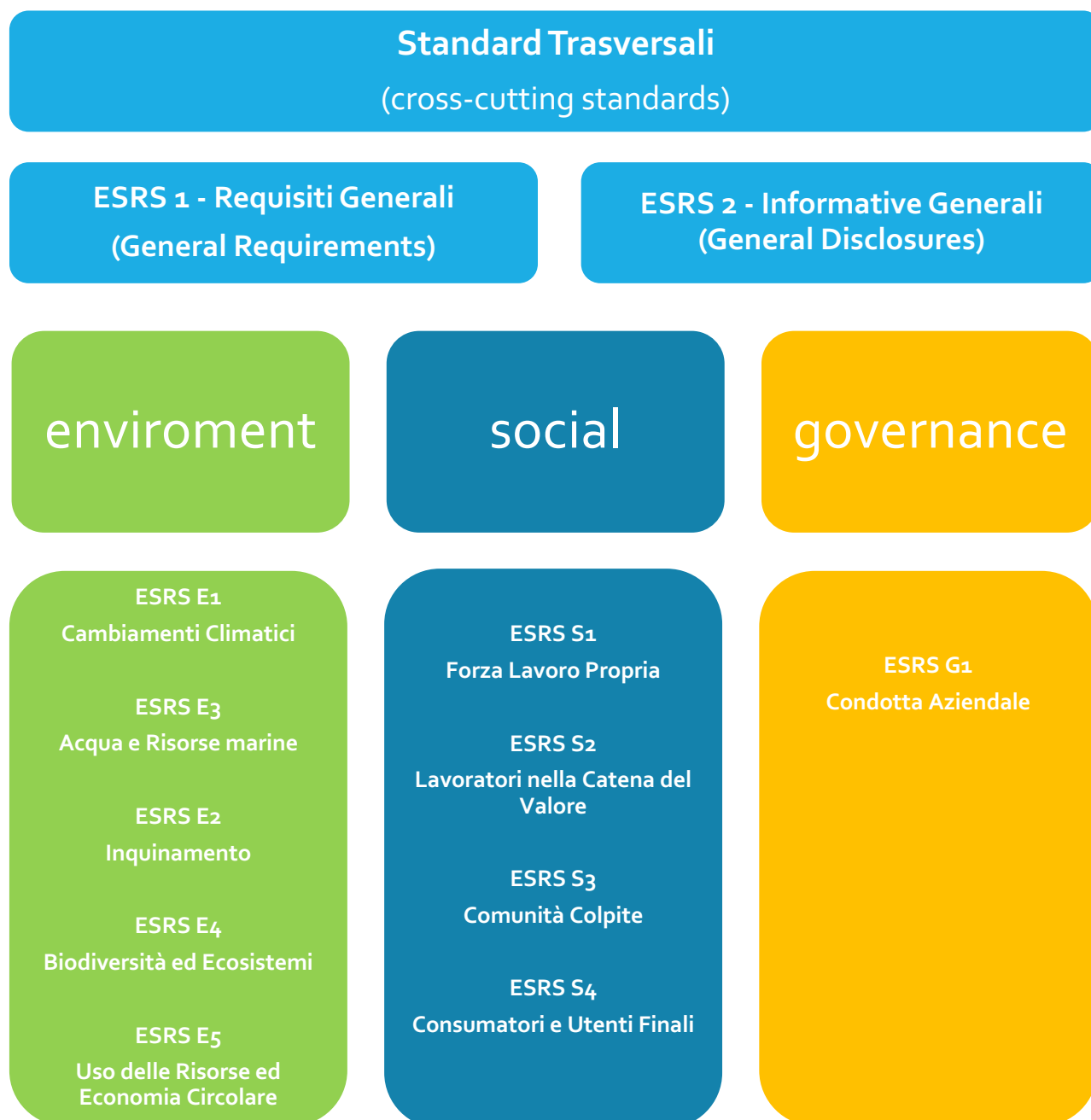
Gli ESRS standards sono un insieme di indicatori utili alla rendicontazione di sostenibilità sviluppati dall'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) e adottati dalla Commissione Europea nell'ambito della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Il loro obiettivo principale è armonizzare la rendicontazione della sostenibilità nell'UE, garantendo trasparenza e comparabilità dei dati ambientali, sociali e di governance (ESG).

La direttiva CSRD obbliga le aziende a redigere la propria informativa di sostenibilità in accordo con gli standard ESRS al fine di fornire un quadro uniforme per la divulgazione di dati non finanziari rendendoli maggiormente utilizzabili da parte di investitori, stakeholder e pubblico.

Il primo set di ESRS comprende 12 standard differenti, suddivisi in due categorie principali:

1. **Gli Standard Trasversali (Cross-cutting Standards)** che definiscono i principi generali e i requisiti di informativa da applicare a tutte le tematiche coperte dalla CSRD, indipendentemente dalla loro materialità. Gli Standard Trasversali comprendono a loro volta:
 - I Requisiti Generali (ESRS 1) costituiti da concetti chiave e principi fondamentali per la preparazione e la presentazione della dichiarazione di sostenibilità.
 - Le Informative Generali (ESRS 2) rappresentati da informazioni essenziali che devono essere divulgate su tutti gli aspetti materiali di sostenibilità.
2. **Gli Standard Tematici (Topical Standards)** che forniscono obblighi specifici di informativa rispetto ad aspetti ambientali, sociali e di governance, su cui le aziende devono rendicontare in modo chiaro se rilevanti (valutazione di materialità).



NOTA METODOLOGICA E STRUTTURA DEL REPORT

Il presente Bilancio di Sostenibilità si riferisce al periodo compreso tra il 1° gennaio 2024 e il 31 dicembre 2024. E' stato redatto con riferimento alla struttura degli ESRS presentando le attività svolte in materia di sostenibilità attraverso una visione evolutiva e prospettica.

Nel corso del 2024, ACA S.p.A. ha rafforzato il proprio impegno nell'ambito della comunicazione e della sostenibilità, con l'obiettivo di intensificare il dialogo con gli stakeholder del territorio e individuare nuove opportunità di sviluppo in linea con gli scenari emergenti in materia di sostenibilità.

Tale impegno è stato ancora più significativo alla luce della grave crisi idrica verificatasi durante la stagione estiva, che ha avuto impatti rilevanti sulle attività operative della Società.

Al fine di meglio individuare gli obiettivi ESG, l'Azienda ha identificato una unità aziendale con il compito di promuovere, sviluppare e coordinare progetti volti a diffondere la cultura della sostenibilità e di seguire il processo di redazione del Report di Sostenibilità della Società, sotto la supervisione dei vertici aziendali.

La redazione della Rendicontazione di Sostenibilità ha coinvolto le diverse aree aziendali che hanno contribuito fornendo dati e informazioni relativamente alle loro materie di competenza. Questo approccio testimonia come la sostenibilità stia diventando un impegno trasversale all'interno dell'Azienda, evidenziando la rilevanza strategica che ACA S.p.A. attribuisce ai temi ESG nell'interesse di tutti i propri stakeholder.

La rendicontazione si apre con la lettera agli stakeholder da parte del Presidente di ACA S.p.A., Ing. Giovanna Brandelli e con una sezione dedicata all'Azienda che offre una panoramica chiara sulla struttura e sulle attività svolte in qualità di gestore idrico. Vengono poi indicati i criteri chiave che hanno guidato la stesura di questo documento, seguiti dagli standard ESRS 2 (General Disclosures) che approfondiscono gli aspetti e le informazioni generali della Società.

Infine vengono riportati gli standard tematici suddivisi nelle tre aree fondamentali: Ambiente, aspetti Sociali e Governance.

CHI SIAMO

ACA S.p.A. In House Providing gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII) in 61 Comuni abruzzesi, coprendo l'intero territorio della città di Pescara e della sua provincia, una parte della provincia di Chieti (incluso il capoluogo) e alcuni comuni della provincia di Teramo.

La Società ha origine dal Consorzio Comprensoriale Acquedottistico Val Pescara Tavo Foro, istituito dalla L.R. 66/87 per la gestione delle opere acquedottistiche della ex Cassa per il Mezzogiorno.

Nel 1997, il Consorzio è stato trasformato in Ente Pubblico Economico, assumendo la denominazione di Azienda Comprensoriale Acquedottistica.

Oggi, ACA S.p.A. è una società per azioni a totale controllo pubblico ed è stata designata Gestore Unico del SII con la Delibera ATO n. 08 del 30.05.2005, tramite la procedura di "affidamento diretto In House" (art. 113 TUEL).

L'affidamento è regolato da specifiche normative e convenzioni (Art. 15 L.R. Abruzzo 13/01/97, n.2; art. 151 D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152; DGR 979 del 28.08.2006; LR n. 9 del 12.04.2011; Deliberazione AEEG 643/2013).

L'attività principale di ACA S.p.A. consiste nella gestione completa dell'acqua destinata al consumo umano, che comprende:

- Captazione e trasporto: acquisizione e convogliamento delle risorse idriche
- Potabilizzazione: trattamento dell'acqua per renderla potabile
- Distribuzione: erogazione dell'acqua agli Utenti
- Servizio di fognatura e depurazione: raccolta e trattamento delle acque reflue.

La Società si occupa anche della progettazione, costruzione e gestione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato.

Con 196 dipendenti (dato aggiornato al 2024), ACA S.p.A. serve circa 454.000 abitanti residenti, che nei periodi estivi sfiorano i 600.000.

Annualmente, vengono immessi in rete di distribuzione circa 90 milioni di metri cubi di acqua potabile tramite gli acquedotti Giardino, Morgia, Nora, Tavo, Val di Foro, Ruzzo e prelievi in sub-alveo.

I SOCI DI ACA SPA

ACA S.p.A. è una società a totale partecipazione pubblica, la cui compagine sociale è composta dai Comuni del comprensorio acquedottistico servito, i quali formano l'Assemblea dei Soci.

Ogni Comune socio detiene una quota rappresentata da azioni, il cui valore nominale unitario è di € 10.922,34.

Più precisamente:

la maggior parte dei Comuni è titolare di 1 azione mentre fanno eccezione i Comuni di Pescara, che detiene 5 azioni, Chieti con 3 azioni, Montesilvano e Francavilla al Mare titolari di 2 azioni ciascuno.

Di seguito, viene riportata la rappresentazione dei Comuni Soci.

Legenda azioni possedute dai Comuni Soci

Comuni Soci	nr di azioni possedute
57 su 61 Comuni Soci	1
Francavilla al Mare e Montesilvano	2
Chieti	3
Pescara	5

Elenco Comuni Soci e azioni possedute

ABBATEGGIO 1	ALANNO 1	ARSITA 1	ATRI 1	BISENTI 1	BOLOGNANO 1	BRITTOLI 1	BUCCHIANICO 1
CAPPELLE SUL TAVO 1	CARAMANICO TERME 1	CASALINCONTRADA 1	CASTIGLIONE A CASAURIA 1	CASTIGLIONE M.R. 1	CASTILENTI 1	CATIGNANO 1	CEPAGATTI 1
CHIETI 3	CITTA' SANT'ANGELO 1	CIVITAQUANA 1	CIVITELLA CASANOVA 1	COLLECORVINO 1	CORVARA 1	CUGNOLI 1	ELICE 1
FARA FILIORUM PETRI 1	FARINDOLA 1	FRANCAVILLA AL MARE 2	LETTOMANOPPELLO 1	LORETO APRUTINO 1	MANOPPELLO 1	MIGLIANICO 1	MONTEBELLO DI BERTONA 1
MONTEFINO 1	MONTESILVANO 2	MOSCUFO 1	NOCCIANO 1	ORTONA 1	PENNE 1	PESCARA 5	PESCOSANSONESCO 1
PIANELLA 1	PICCIANO 1	PIETRANICO 1	PINETO 1	PRETORO 1	RIPA TEATINA 1	ROCCAMONTEPIANO 1	ROCCAMORICE 1
ROSCIANO 1	SAN VALENTINO IN A.C. 1	SAN GIOVANNI TEATINO 1	SCAFA 1	SILVI 1	SPOLTRE 1	TOCCO DA CASAURIA 1	TOLLO 1
	TORRE DE' PASSERI 1	TORREVECCHIA TEATINA 1	TURRIVALIGNANI 1	VICOLI 1	VILLAMAGNA 1		

GLI STAKEHOLDER DI ACA SPA

Gli stakeholder di ACA S.p.A. sono un insieme eterogeneo di attori, siano essi individui, gruppi o organizzazioni, che possiedono un interesse diretto o indiretto nelle attività della Società, ne sono influenzati o possono influenzarne l'operato.

La comprensione e la gestione delle relazioni con questi soggetti interessati sono fondamentali per la crescita della Società.

Tra i principali stakeholder con cui ACA S.p.A. intrattiene un dialogo e una collaborazione costanti nell'ambito delle sue operazioni quotidiane troviamo:

- gli Utenti, destinatari finali dei servizi idrici erogati. La loro soddisfazione, l'accesso a servizi efficienti e la qualità dell'acqua sono priorità assolute.
- I Fornitori, collaboratori essenziali per l'approvvigionamento di beni e servizi necessari all'operatività di ACA S.p.A., dalla manutenzione delle infrastrutture all'acquisto di materiali specifici.
- La Collettività in generale che include i Cittadini e le Comunità nel loro complesso e che sono influenzati dall'impatto ambientale, sociale ed economico delle attività di ACA S.p.A.
- I Dipendenti, costituenti il capitale umano di ACA S.p.A. Essi non solo contribuiscono direttamente all'erogazione dei servizi, ma sono portatori di conoscenze, di competenze e di un profondo radicamento nel territorio.
- I Comuni Soci, i principali interlocutori istituzionali di ACA S.p.A., detentori del capitale sociale e membri dell'Assemblea. Rappresentano le esigenze e la visione del territorio, elementi fondamentali per la definizione delle strategie della Società.
- Le Istituzioni, costituite da Enti regolatori, Autorità locali e nazionali, Organi di controllo e altre Agenzie governative con cui ACA S.p.A. interagisce per garantire la conformità normativa e lo sviluppo delle politiche aziendali.

Mantenere un dialogo costante e proficuo con queste diverse categorie di stakeholder rappresenta un fattore fondamentale per la Società. Tale interazione infatti, permette ad ACA S.p.A. di orientare le proprie strategie, di definire obiettivi e

avviare nuovi progetti, rafforzando un modello di Azienda Sostenibile. Un confronto che oltre ad essere una questione di trasparenza, è un vero e proprio motore per la crescita aziendale e per la creazione di valore.

Di seguito, la mappa degli Stakeholder.



2

ASPETTI GENERALI (ESRS 2)

GENERAL DISLOSURES

"Come l'acqua prende la forma del recipiente che la contiene,
così la saggezza si adatta alla natura di colui che l'accoglie."

Lao Tzu



ESRS2 ASPETTI GENERALI

BP-1 CRITERI GENERALI PER LA REDAZIONE DELLE DICHIARAZIONI SULLA SOSTENIBILITÀ

In quanto società in house, con capitale interamente pubblico, ACA S.p.a. ha un ruolo cruciale nella gestione della risorsa idrica. La sua missione è volta quindi a migliorare costantemente il servizio offerto agli Utenti e a dedicare una forte attenzione alle tematiche ambientali e sociali, con l'obiettivo di proteggere l'acqua, adottando pratiche sostenibili e responsabili nei confronti delle comunità che serviamo.

Il presente Report di Sostenibilità è stato redatto da ACA S.p.A. in via volontaria con riferimento al periodo 2024 ed è stato predisposto prendendo spunto dalle indicazioni della Direttiva 2022/2464/UE – Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dal decreto di recepimento italiano (d.lgs.125/2024).

In seguito alla presentazione da parte della Commissione Europea del c.d. “Pacchetto Omnibus” relativo alla semplificazione della normativa sulla rendicontazione di sostenibilità e in attesa di chiarimenti in merito, la presentazione di questo Report avviene in modo distinto rispetto a quanto richiesto dagli articoli 19-bis e 29-bis della direttiva 2013/34/UE e le informazioni incluse nella rendicontazione di sostenibilità non sono presentate nel formato elettronico di comunicazione (“ESEF”), specificato all'articolo 3 del Regolamento delegato (UE) 2019/815 della Commissione del 17 dicembre 2018.

Il presente rapporto sulla sostenibilità è stato redatto utilizzando tutte le informazioni fornite dalle diverse aree aziendali aggiornate al 31 dicembre 2024.

Per assicurare una maggiore trasparenza, ACA S.p.a. fa riferimento anche a una serie di documenti che disciplinano aspetti fondamentali dell'attività aziendale.

In particolare:

- La Carta del Servizio: un documento chiave che definisce i diritti e i doveri dell'utenza, gli standard di qualità del servizio offerto e le modalità di erogazione, garantendo chiarezza e trasparenza nei confronti dei cittadini.
- Il Regolamento d'Utenza: specifica le procedure e le condizioni per l'accesso e l'utilizzo del servizio idrico, fornendo un quadro normativo dettagliato per la gestione dei rapporti con gli Utenti.
- Il Codice Etico e di Comportamento: stabilisce i principi etici e i comportamenti attesi da tutto il personale, promuovendo integrità, professionalità e responsabilità.
- Il Piano di Prevenzione della Corruzione: in quanto entità pubblica, ACA S.p.a. si impegna attivamente nella prevenzione di ogni forma di illegalità, adottando misure concrete per mitigare i rischi di corruzione e promuovere la trasparenza.
- Le Certificazioni di Qualità del Sistema di Gestione Integrato: attestano l'impegno dell'Azienda per il miglioramento continuo e l'efficienza dei processi aziendali, conformandosi a standard internazionali riconosciuti (es. ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente, ISO 45001 per la sicurezza sul lavoro, UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere).

Consapevoli dell'importanza crescente di misurare il nostro impatto ambientale in modo chiaro e puntuale, stiamo migliorando il nostro sistema per la raccolta, gestione ed elaborazione dei dati di contabilità sostenibile al fine di allinearli ai criteri ESG (Environmental, Social, Governance) e ai principi di reporting di sostenibilità riconosciuti a livello istituzionale.

L'obiettivo è quello di fornire una valutazione più approfondita e comparabile delle nostre performance in ambito ambientale, sociale e di governance, in modo da comunicare in modo ancora più efficace il nostro impegno e i risultati raggiunti per un futuro sostenibile, offrendo una panoramica completa e fedele delle nostre performance di sostenibilità.

BP-2 INFORMATIVA IN RELAZIONE A CIRCOSTANZE SPECIFICHE

Attualmente non sono disponibili informazioni riguardanti questa tematica, in quanto non sono state rilevate situazioni specifiche.

GOV-1 RUOLO DEGLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE, DIREZIONE E CONTROLLO CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

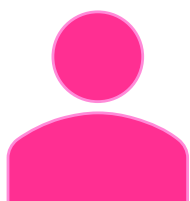
Il sistema di governance in ACA S.p.a. è caratterizzato dall'insieme di relazioni, strumenti e regole che puntano ad una corretta gestione aziendale ed è stabilito e descritto nello Statuto della Società.

Esso è costituito dai seguenti organi aziendali:

l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, la Direzione Generale.

L'Assemblea dei Soci: è l'organo a cui competono gli atti e le decisioni di maggiore rilevanza per la Società, come stabilito dallo Statuto. L'Assemblea è investita dei poteri relativi all'approvazione del bilancio d'esercizio su proposta degli amministratori, di nomina del Consiglio di Amministrazione (CdA) e del suo Presidente, di nomina del Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione: il CdA di ACA S.p.a. è designato dall'Assemblea dei Comuni Soci ed è attualmente formato da tre componenti: la Presidente, Ing. Giovanna Brandelli, titolare della rappresentanza legale della Società e i consiglieri Dott. Donato Bartolomeo Di Matteo e Dott. Pierpaolo Canzano. Il CdA è responsabile della gestione ordinaria e straordinaria della Società, con l'incarico di compiere tutti gli atti funzionali all'attuazione dell'oggetto sociale, fatti salvi quelli riservati all'Assemblea ordinaria.



Giovanna Brandelli



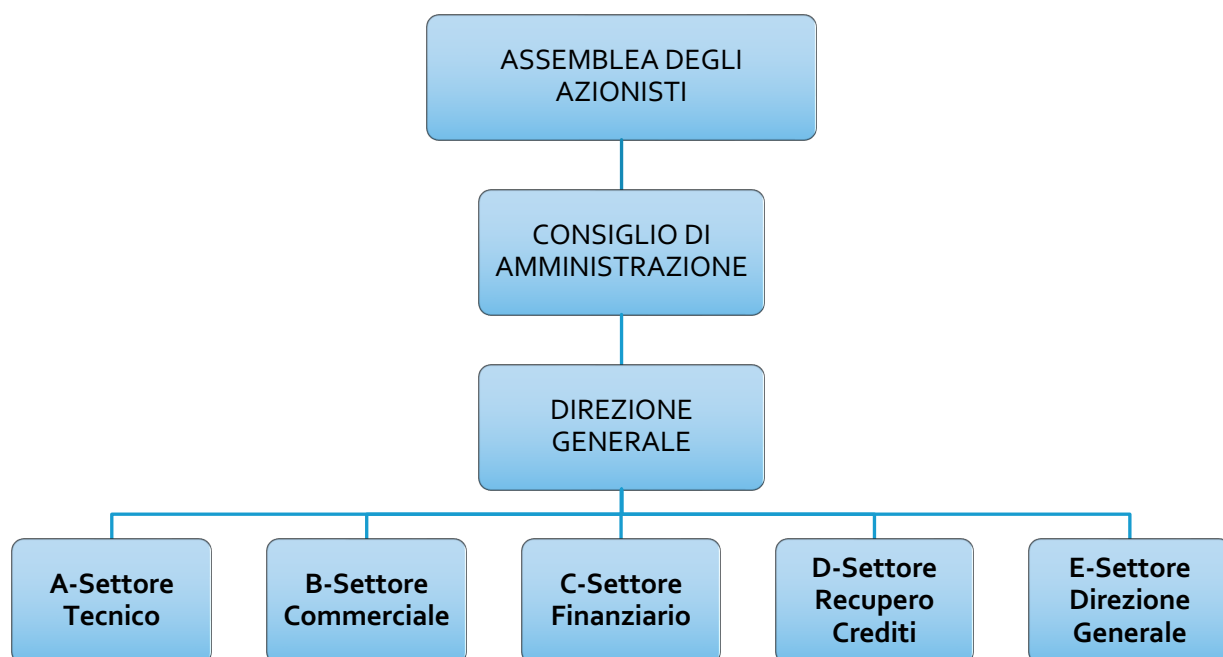
Donato B. Di Matteo



Pierpaolo Canzano

Il Direttore Generale: è nominato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) ed è responsabile della gestione ordinaria della Società. Tale figura apicale ha il compito di tradurre in azioni concrete gli indirizzi strategici definiti dal CdA, assumendo ogni iniziativa necessaria per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Dalla Direzione Generale dipendono i vari settori operativi. La carica è attualmente ricoperta dal Dott. M. Santedicola.

Struttura di ACA S.p.A.



Agli organi sopra indicati si aggiungono:

Il Collegio Sindacale: è un organo indipendente di controllo interno, fondamentale per garantire la legalità e la corretta amministrazione della Società. È composto da tre membri effettivi, incluso il Presidente, e due membri supplenti, tutti nominati dall'Assemblea dei Soci. L'indipendenza di questo organo è sancita dall'articolo 2399 del Codice Civile, che ne stabilisce anche le cause di ineleggibilità e decadenza. Il suo funzionamento, i poteri e i doveri sono dettagliatamente disciplinati dagli articoli

2397 e seguenti del Codice Civile. Gli attuali componenti del collegio sindacale di ACA S.p.A. sono: il Presidente Dott. Salvatore Silverio, il Dott. Alberto Cerretani e il Dott. Gianmarco Marsili.

La Società di Revisione: è un'entità professionale, regolarmente iscritta nel Registro dei revisori legali tenuto presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze. La sua funzione principale è quella di svolgere la revisione legale dei conti, verificando la corretta tenuta della contabilità e la conformità del bilancio d'esercizio ai principi contabili e alla normativa vigente. Questo organo opera in piena indipendenza al fine di garantire un giudizio obiettivo e imparziale sulla situazione economico-finanziaria della Società.

L'Organismo di Vigilanza: l'OdV è un organo interno istituito in ottemperanza al Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 ed ha il compito di vigilare sull'efficace attuazione e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) adottato dalla Società. La sua azione è volta a prevenire la commissione dei reati previsti dal medesimo decreto, limitando così il rischio di responsabilità penale per l'ente.

GOV-2 INFORMAZIONI FORNITE AGLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE, DIREZIONE E CONTROLLO DELL'IMPRESA E QUESTIONI DI SOSTENIBILITÀ DA QUESTI AFFRONTATE

Al fine di rafforzare il proprio impegno verso la sostenibilità, ACA S.p.A. ha avviato un percorso strutturato e trasversale volto a integrare i principi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG) nella propria strategia aziendale.

La governance riveste un ruolo fondamentale in questo processo, contribuendo in modo attivo alla definizione, al monitoraggio e al miglioramento delle performance ESG. In particolare, l'attività del Consiglio di Amministrazione si esplica attraverso riunioni collegiali con cadenza periodica, durante le quali vengono analizzate le informazioni strategiche, comprese quelle relative ai temi di sostenibilità. Tali incontri rappresentano momenti chiave per la valutazione delle azioni intraprese e per l'adozione di decisioni orientate al miglioramento continuo della gestione aziendale.

In quest'ottica e al fine di coadiuvare le scelte aziendali, ACA S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità allineato agli standard internazionali, che ha condotto all'ottenimento delle seguenti certificazioni e accreditamenti:

- UNI EN ISO 14001:2015, per il Sistema di Gestione Ambientale;
- UNI EN ISO 9001:2015, per la qualità dei processi aziendali;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, per l'accreditamento delle prove eseguite presso il laboratorio aziendale, in corso di realizzazione.

Sul piano sociale, l'Azienda ha istituito nel 2023 il Comitato per le Pari Opportunità con l'obiettivo di promuovere politiche attive di inclusione e pari opportunità all'interno dell'organizzazione. Nel corso del 2024, il Comitato ha concentrato le proprie attività sul percorso di ottenimento della certificazione secondo la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022.

A supporto di queste iniziative, l'Azienda sta lavorando su un sistema di reportistica progettato per garantire una comunicazione trasparente verso gli stakeholder e fornire alla governance strumenti analitici per la valutazione costante delle performance ESG in modo da consolidare l'impegno verso uno sviluppo sostenibile e responsabile.

GOV-3 INTEGRAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI SOSTENIBILITÀ NEI SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

Considerato che il percorso aziendale verso la sostenibilità è attualmente in fase di definizione, l'introduzione di sistemi di incentivazione legati a tali tematiche potrà essere oggetto di valutazione solo in una fase successiva. Tale prospettiva, presuppone infatti l'identificazione preliminare di obiettivi di sostenibilità chiari e misurabili da perseguire nei prossimi anni. Nel frattempo, l'Azienda continua a promuovere la sensibilizzazione del personale su questi temi.

GOV-4 DICHIARAZIONE DI DUE DILIGENCE

Nel contesto delle attuali politiche di gestione, alle imprese europee è richiesto di adottare il principio della Due Diligence, inteso come un insieme di misure finalizzate a dimostrare l'impegno verso la responsabilità sociale e ambientale, nonché il rispetto dei diritti umani nello svolgimento delle proprie attività.

Con l'obiettivo di integrare progressivamente tale principio nelle proprie decisioni aziendali e strategiche, ACA S.p.A. si avvale già di diversi strumenti di riferimento, tra cui la Carta del Servizio, il Regolamento d'Utenza, il Codice Etico aziendale e il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT). Tali strumenti costituiscono le basi per l'evoluzione verso un processo strutturato e sempre più affinato di due diligence.

GOV – 5 GESTIONE DEL RISCHIO

ACA S.p.a. sta convogliando i suoi sforzi verso l'obiettivo di integrare la contabilità e la reportistica di sostenibilità nei processi aziendali. Attualmente, a supporto della valutazione e identificazione dei rischi legati alle sue attività, la Società ha adottato schemi di certificazione integrati, come il Sistema di gestione della qualità (ISO 9001:2015) e il Sistema di gestione ambientale (ISO 14001:2015). Inoltre, è in corso di implementazione il Water Safety Plan (WSP), noto anche come Piano di Sicurezza dell'Acqua. Si tratta di un sistema per la valutazione e la gestione dei rischi sull'intera filiera idrica, dalla captazione alla distribuzione finale con l'obiettivo principale di garantire la salubrità dell'acqua potabile attraverso la valutazione dei rischi di potenziali pericoli di contaminazione (ad esempio, calamità naturali, incidenti, inquinamento), la probabilità che si verifichino e l'implementazione di misure di controllo per prevenire o mitigare i rischi individuati.

Strategia

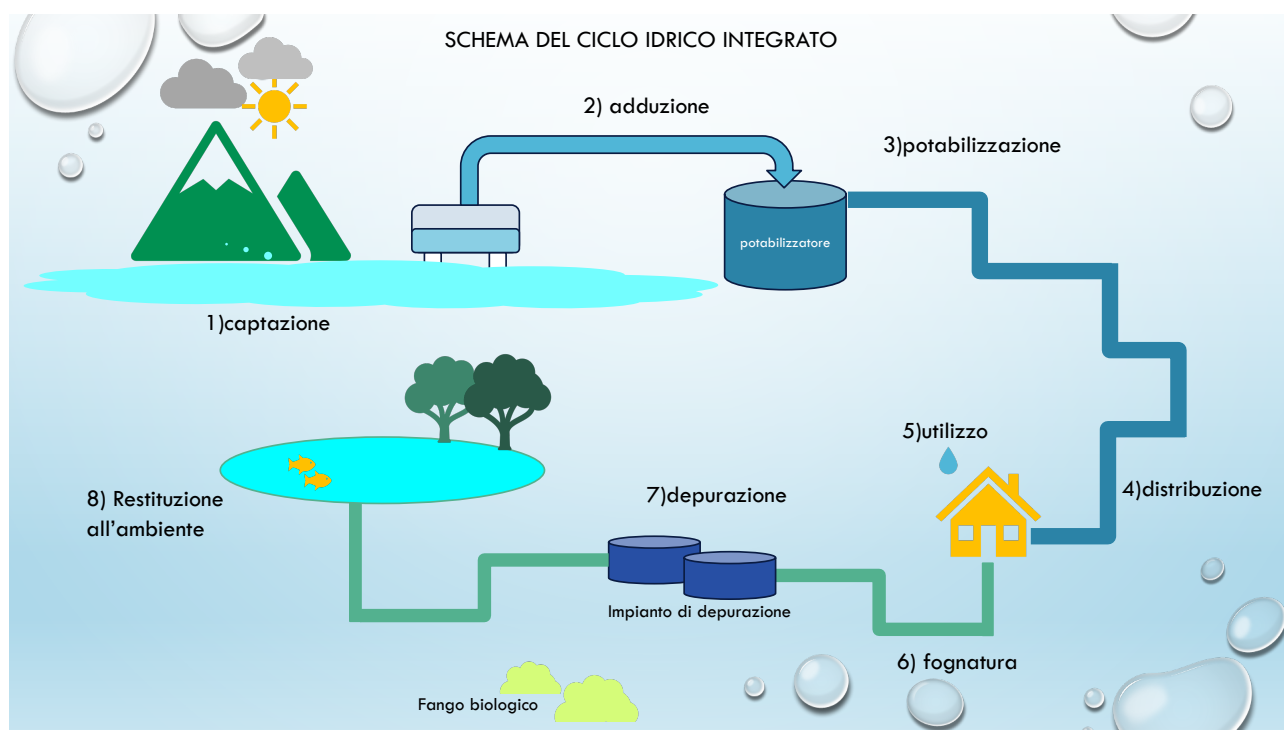
SBM-1 STRATEGIA, BUSINESS MODEL E CATENA DEL VALORE

Con riferimento ai prodotti e servizi offerti, l'obiettivo fondamentale di ACA S.p.A. è quello di garantire una gestione efficiente e sostenibile del servizio idrico integrato, assicurando la fornitura di acqua potabile di qualità agli Utenti del territorio servito.

ACA S.p.A. opera su un territorio che coinvolge 64 Comuni, servendo un bacino di utenza di circa 454.000 abitanti, che si amplia nei mesi estivi a causa dell'incremento della popolazione dovuta a flussi turistici.

Al 31 dicembre 2024, la Società dispone di 196 dipendenti, distribuiti tra le aree amministrativa e tecnica (inclusa la depurazione), dislocati sia presso la sede centrale che nei presidi territoriali.

In qualità di gestore unico del Sistema Idrico Integrato, ACA S.p.A. è responsabile dell'intera filiera operativa, che va dalla captazione delle risorse idriche alla distribuzione e alla depurazione.



Le attività Upstream (attività a monte) della Società riguardano tutte le fasi di approvvigionamento e trattamento delle risorse idriche prima che l'acqua venga distribuita agli Utenti finali. Nello specifico:

- Captazione: prelievo dell'acqua da fonti naturali;
- Trattamento e potabilizzazione: processi di depurazione e purificazione per rendere l'acqua conforme ai requisiti di potabilità;
- Gestione degli impianti di trattamento: manutenzione e monitoraggio degli impianti di potabilizzazione e degli impianti di sollevamento;
- Gestione delle infrastrutture di adduzione: reti e condotte che trasportano l'acqua dai punti di captazione e impianti di trattamento ai serbatoi o direttamente alla rete di distribuzione.

Le attività Downstream (attività a valle) riguardano la distribuzione, il servizio e la gestione del ciclo idrico, includendo anche la gestione delle acque reflue. Nello specifico:

- Distribuzione dell'acqua potabile: gestione della rete idrica per fornire acqua agli Utenti finali (domestici, industriali, commerciali);
- Servizio clienti e gestione contratti: gestione delle relazioni con gli Utenti, fatturazione e raccolta dati sui consumi;
- Raccolta e trattamento delle acque reflue: gestione della rete fognaria e degli impianti di depurazione per il trattamento delle acque prima del loro rilascio nell'ambiente;
- Monitoraggio e controllo della qualità: controllo costante della qualità dell'acqua in rete e delle acque reflue trattate per garantire conformità alla normativa e la tutela ambientale;
- Manutenzione e gestione della rete: interventi di riparazione, rinnovo e ampliamento delle infrastrutture di distribuzione e fognatura.

La catena del valore di ACA S.p.A. si sviluppa, dunque, lungo l'intero Sistema Idrico Integrato.

SBM-2 INTERESSI E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

In quanto ente di interesse pubblico, l'Azienda intende dedicare particolare attenzione ai propri stakeholder, interni ed esterni. L'impegno è volto a coinvolgerli attivamente, con l'obiettivo di costruire relazioni solide e durature basate su integrità, fiducia e trasparenza.

L'interazione diretta con gli stakeholder consente di ascoltare attentamente le specifiche esigenze di ciascun interlocutore, promuovendo un dialogo continuo e aperto, favorendo un confronto proficuo e un reciproco scambio di punti di vista.

Per quanto riguarda l'individuazione dei principali stakeholder si rimanda al capitolo ESRS 1: PRESCRIZIONI GENERALI, in particolare al paragrafo "Gli Stakeholder di ACA S.p.A."

SBM-3 IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ RILEVANTI E LORO INTERAZIONE CON LA STRATEGIA E IL BUSINESS MODEL

Per quanto riguarda gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti che influenzano la strategia e il modello di business, è importante sottolineare che, nel corso di tutte le attività svolte, la Società interagisce con diversi soggetti chiave:

- I Fornitori, che garantiscono l'approvvigionamento di beni, materiali, tecnologie e servizi essenziali per il funzionamento aziendale;
- I Dipendenti, che, con competenze diversificate, operano nella gestione tecnica, operativa e amministrativa su tutto il territorio servito;
- Gli Utenti finali, ossia cittadini, famiglie e imprese, ai quali viene quotidianamente erogato il servizio idrico integrato;
- Le Istituzioni e gli stakeholder, con cui ACA collabora per la regolazione, il controllo e lo sviluppo del servizio.

Per garantire una gestione efficace, l'Azienda considera quindi importanti diversi aspetti:

- l'approvvigionamento delle forniture, che avviene secondo quanto previsto dal Codice degli Appalti;
- le tematiche sociali, quali salute, sicurezza e formazione dei dipendenti;
- la qualità del servizio offerto agli Utenti, in conformità alle Direttive ARERA e alla Carta dei Servizi;
- il dialogo con gli stakeholder, motivo per cui ACA ha ritenuto essenziale condividere informazioni sulla sostenibilità e migliorare la comunicazione istituzionale;
- una politica degli investimenti destinata al miglioramento delle infrastrutture.

Con riferimento a quest'ultimo punto, è da rilevare che la Società che nel corso del 2024 ha realizzato utili d'esercizio per euro 3.693.872, ha proseguito nelle attività previste dal piano degli investimenti approvato dalla Governance, i cui obiettivi principali consistono nell'aumentare la resilienza ai cambiamenti climatici e nel migliorare l'efficienza energetica dei sistemi idrici, con impatti positivi sull'ambiente e sul servizio fornito ai cittadini.

Il piano industriale 2024/2026 di ACA S.p.A., gli investimenti programmati e altri aspetti aziendali sono stati oggetto di valutazione da parte della Banca BEI (Banca Europea per gli Investimenti) la quale, dopo un'attenta analisi, li ha riconosciuti conformi ai propri standard ambientali e sociali, permettendo alla Società il riconoscimento del credito individuato da parte della stessa Banca BEI.

Gestione dei rischi e delle opportunità degli impatti

IRO-1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI PER INDIVIDUARE E VALUTARE GLI IMPATTI, I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ RILEVANTI

Gli standard ESRS si fondano sul principio chiave della Doppia Materialità, che richiede alle aziende di valutare la sostenibilità da una duplice prospettiva: quella finanziaria e quella d'impatto.

La Materialità Finanziaria riguarda le implicazioni economiche che rischi e opportunità ESG possono avere sull'azienda (prospettiva "outside-in") e cioè come i fattori ambientali, sociali e di governance possano influenzare la performance e la stabilità finanziaria dell'organizzazione.

La Materialità d'Impatto, invece, richiede alle imprese di rendicontare gli effetti che le proprie attività esercitano su ambiente, società e governance (prospettiva "inside-out") considerando temi quali il cambiamento climatico, i diritti umani, le condizioni di lavoro e la trasparenza aziendale.

ACA S.p.A. è attualmente impegnata nella definizione e implementazione del processo di Doppia Materialità, con l'obiettivo di costruire una Matrice della Materialità coerente con i principi degli standard ESRS. Tale matrice permetterà di identificare in modo strutturato gli impatti, i rischi e le opportunità più rilevanti per l'Azienda, tenendo conto anche del contributo e delle aspettative degli stakeholder coinvolti.

IRO-2 OBBLIGHI DI INFORMATIVA DEGLI ESRS OGGETTO DELLA DICHIARAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ DELL'IMPRESA

Pur non avendo ancora definito una matrice della materialità, ACA S.p.A. ha avviato un processo di identificazione dei temi materiali rilevanti per la sostenibilità, basato sul principio della doppia materialità.

Questo approccio tiene conto sia degli impatti dell'attività aziendale sull'ambiente e sulla società, sia dei rischi e delle opportunità che i fattori ESG possono generare per l'impresa.

I temi materiali prioritari sono stati identificati attraverso un'analisi interna, ispirata alle indicazioni degli standard tematici ESRS e ai principali framework settoriali e sono stati organizzati in tre aree chiave:

- **Ambientale (E):** gestione sostenibile della risorsa idrica, adattamento e mitigazione del cambiamento climatico, economia circolare e gestione dei fanghi, protezione della biodiversità, controllo dell'inquinamento e qualità ambientale.
- **Sociale (S):** qualità e continuità del servizio idrico, equità nell'accesso al servizio, salute e sicurezza dei lavoratori, valorizzazione del capitale umano, relazioni con le comunità locali.
- **Governance (G):** integrità, trasparenza e anticorruzione, integrazione della sostenibilità nella governance aziendale, gestione dei rischi ESG, conformità regolatoria (rispetto delle disposizioni ARERA e delle normative ambientali).

Tali temi sono stati indicati in dettaglio nella **Tabella dei temi materiali** di seguito riportata. Tuttavia, la Società intende, nel prossimo futuro, sviluppare l'analisi di doppia materialità attraverso un coinvolgimento strutturato degli stakeholder in modo tale da validare e aggiornare i temi identificati e garantire un allineamento con le aspettative degli stakeholder e con i requisiti normativi.

Tabella dei temi materiali individuati

Area	Riferimento ESRS	Tema Materiale	Descrizione Tema
AMBIENTE	ESRS E1 – Climate Change (Cambiamenti climatici)	Cambiamento climatico e resilienza	Mitigazione e adattamento: impatto del clima su approvvigionamento, infrastrutture e reti idriche.
	ESRS E2 – Pollution (Inquinamento)	Inquinamento e qualità ambientale	Controllo delle emissioni negli scarichi idrici, impatti su aria, acqua e suolo, prevenzione delle sostanze pericolose.
	ESRS E3 – Water and Marine Resources (Risorse idriche e marine)	Gestione sostenibile dell'acqua	Uso efficiente dell'acqua, riduzione delle perdite di rete, salvaguardia delle fonti idriche.
	ESRS E4 – Biodiversity and Ecosystems (Biodiversità ed ecosistemi)	Biodiversità e uso del suolo	Impatti su habitat acquatici e terrestri, tutela dei corsi d'acqua e bacini idrici.
	ESRS E5 – Resource Use and Circular Economy (Uso delle risorse ed economia circolare)	Economia circolare e gestione rifiuti/fanghi	Riutilizzo di acque reflue trattate e recupero fanghi, riduzione rifiuti e approccio circolare nella gestione dei materiali.
SOCIALE	ESRS S1 – Own Workforce (Forza lavoro interna)	Salute, sicurezza e benessere dei lavoratori, Inclusione, pari opportunità e formazione	Salute e sicurezza dei lavoratori, formazione continua e benessere sul lavoro, parità di genere.
	ESRS S2 – Workers in the Value Chain (Lavoratori nella catena del valore)	Tutela condizioni di lavoro	Tutela condizioni di lavoro di fornitori e subappaltatori, rispetto standard sociali e sicurezza.
	ESRS S3 – Affected Communities (Comunità interessate)	Relazioni con la comunità locale, Accessibilità ed equità del servizio	Tariffe eque, bonus sociale idrico, servizio universale, codice etico, prevenzione corruzione, trasparenza nella gestione pubblica.
	ESRS S4 – Consumers and End-users (Consumatori e utenti finali)	Relazioni con l'utenza e qualità del servizio	Qualità e sicurezza dell'acqua, trasparenza su consumi e bollette, gestione reclami, campagne educative su risparmio idrico, sportelli fisici sul territorio, conformità a normative tariffarie e ambientali (regolazione ARERA).
GOVERNANCE	ESRS G1 – Business Conduct (Condotta aziendale)	Condotta aziendale in tema di etica e trasparenza, pianificazione strategica e sostenibilità	Codice etico, prevenzione corruzione, trasparenza nella gestione pubblica, integrazione dei criteri ESG nella strategia aziendale, definizione di obiettivi di sostenibilità, coinvolgimento attivo degli organi di governo e controllo.

3

AMBIENTE

ENVIROMENT



"La salute è per l'anima come l'acqua per il corpo: la purifica."

Platone

AMBIENTE

ESRS E1 CAMBIAMENTI CLIMATICI

La crescente minaccia del cambiamento climatico ha un impatto diretto sulla distribuzione delle risorse idriche rendendo la scarsità d'acqua un problema sempre più pressante. Ciò è stato particolarmente evidente durante il 2024, anno in cui la crisi idrica si è manifestata in maniera molto profonda, protraendosi per un lungo periodo. Per contrastare questa emergenza, ACA S.p.A. oltre a fronteggiare la contingenza attuando un piano di emergenza durante il periodo di crisi, ha anche avviato una serie di iniziative concrete per cercare di risolvere tale problematica per il futuro.

Un punto cardine di queste azioni è rappresentato dal piano di riduzione delle perdite idriche. Il progetto (finanziato tramite i fondi PNRR) consiste nella distrettualizzazione e nella digitalizzazione delle reti idriche con l'obiettivo di diminuire le perdite idriche del 30%.

Parallelamente, l'Azienda si sta impegnando a ridurre la propria impronta ecologica anche su altri fronti. A livello interno, sta infatti promuovendo la digitalizzazione delle bollette per limitare il consumo di carta, toner e l'uso delle stampanti. Inoltre, per rendere le proprie attività più sostenibili, ACA S.p.A. sta investendo nell'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia pulita, passo fondamentale per ridurre l'impatto ambientale complessivo delle sue operazioni.

Governance

ESRS 2 GOV-3 INTEGRAZIONE DELLE PRESTAZIONI IN TERMINI DI SOSTENIBILITÀ NEI SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

Incentivare comportamenti responsabili per un approccio corretto ai temi della sostenibilità è sicuramente un punto fondamentale per il raggiungimento degli

obiettivi ESG. Per questo motivo, è basilare intervenire sulla formazione del personale relativamente agli argomenti riguardanti sostenibilità e cambiamento climatico.

A tal fine, nel corso del 2024, sono stati attivati alcuni percorsi formativi mirati a formare il personale sia sulla gestione dei rifiuti sia sulle innovazioni aziendali volte all'efficientamento energetico e all'uso di fonti sostenibili.

Strategia

E1-1 PIANO DI TRANSIZIONE PER LA MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Pur non disponendo al momento di un piano di transizione energetica formalizzato e con obiettivi ambientali dettagliati, ACA S.p.A. è fortemente consapevole della necessità di contribuire alla mitigazione dei cambiamenti climatici.

Per questo la Società si sta attivando verso soluzioni che possano portare alla riduzione del proprio impatto ambientale.

L'Azienda ha infatti progettato 7 impianti fotovoltaici da installare presso diverse strutture aziendali. Ad oggi, alcuni di essi sono già stati completati. In particolare, quello situato presso la sede centrale è già entrato in funzione, segnando un primo passo concreto nella produzione di energia da fonti rinnovabili.

Contestualmente, è in fase di sviluppo un progetto per la realizzazione di un impianto di cogenerazione alimentato dal biogas, derivante dagli scarti dell'impianto di depurazione di Pescara, con l'obiettivo di valorizzare le risorse interne e ridurre ulteriormente le emissioni di CO₂.

Inoltre, il completamento del Parco Depurativo del Fiume Pescara e delle 8 vasche di prima pioggia consentiranno di raccogliere e convogliare al fiume un carico inquinante notevolmente ridotto, riducendo l'impatto ambientale.

Queste iniziative testimoniano l'impegno di ACA S.p.A. nel rafforzare il proprio contributo alla transizione ecologica, ponendo le basi per una futura strategia energetico-climatica.



Impianto fotovoltaico di Montesilvano

ESRS 2 SBM-3 IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ RILEVANTI E LORO INTERAZIONE CON LA STRATEGIA E IL MODELLO DI BUSINESS

Nel 2024, così come anche altri gestori idrici, ACA S.p.A. si è trovata ad affrontare una delle più gravi crisi idriche degli ultimi anni, a causa delle persistenti condizioni di siccità e dell'aumento degli eventi climatici estremi.

Il cambiamento climatico sta infatti provocando effetti sempre più evidenti sulla disponibilità della risorsa idrica.

Durante il periodo estivo 2024, l'emergenza idrica si è manifestata in maniera importante, generando difficoltà nella distribuzione dell'acqua e disagi alla popolazione servita. Pur avendo messo sotto pressione il modello di business aziendale, che si fonda sull'erogazione continua ed efficiente di un servizio pubblico essenziale, ACA S.p.A. ha prontamente attuato il Piano di Emergenza già in dotazione dell'azienda al fine di fronteggiare le criticità rilevate. Per supplire alla carenza idrica, la Società ha provveduto a contingentare le scorte idriche attraverso chiusure notturne e/o pomeridiane dei serbatoi, ha inviato rifornimenti d'acqua con autobotti ove necessario, ha posizionato cisterne con rastrelliere.

In aggiunta, con una visione prospettica, ACA S.p.A. ha intensificato l'attenzione verso l'efficientamento delle reti, la riduzione delle perdite idriche, lo sviluppo di tecnologie per il monitoraggio e il controllo delle risorse, e la valorizzazione di fonti energetiche alternative.

Le criticità emerse hanno evidenziato alcuni rischi materiali per l'organizzazione, tra cui l'aumento della vulnerabilità delle fonti idriche, l'inasprimento degli eventi climatici estremi e la crescente complessità nella gestione della domanda rispetto alla risorsa idrica. Questa situazione però, ha anche generato importanti opportunità di ripensamento strategico, spingendo ACA S.p.A. ad accelerare sugli investimenti in tecnologie per il monitoraggio e l'uso efficiente dell'acqua, sulla riduzione delle perdite idriche e sulla diversificazione delle fonti, scelte che già sono contenute nel piano di investimento dell'Azienda.

L'esperienza del 2024 ha dunque rafforzato la consapevolezza della necessità di migliorare la resilienza dei sistemi idrici, integrando la gestione del rischio climatico nella politica aziendale, in coerenza con gli obiettivi ESG.

Per questo, l'Azienda si sta orientando verso l'integrazione della sostenibilità come elemento prioritario nella pianificazione strategica, ponendo le basi per definire un piano strutturato di azioni orientate alla mitigazione degli effetti del cambiamento climatico e alla riduzione degli impatti ambientali sul territorio.

Gestione dei rischi e delle opportunità degli impatti

ESRS 2 IRO-1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI PER INDIVIDUARE E VALUTARE GLI IMPATTI, I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ RILEVANTI LEGATI AL CLIMA

L'Azienda ha rafforzato il proprio processo di analisi degli impatti, rischi e opportunità legati al cambiamento climatico anche seguito della crisi idrica sopra menzionata, con l'intento di integrare tale analisi nella strategia ambientale.

Sono stati individuati sia i rischi fisici – come la scarsità idrica e gli eventi climatici estremi – sia quelli di transizione, connessi all'evoluzione normativa e alle aspettative degli stakeholder.

Tra le principali iniziative avviate in risposta ai rischi indicati, ACA S.p.A. ha già predisposto:

- L'installazione di impianti fotovoltaici per l'autoproduzione energetica e la riduzione delle emissioni inquinanti;
- Piani per la riduzione delle perdite idriche, con interventi mirati sulla rete, l'uso di tecnologie digitali per il monitoraggio e l'analisi predittiva tramite l'Intelligenza Artificiale (AI) e dispositivi IoT (Internet of Things);
- L'intensificazione di Campagne di sensibilizzazione rivolte agli Utenti, finalizzate a promuovere comportamenti virtuosi e a incentivare un uso consapevole della risorsa.

E1-2 POLITICHE RELATIVE ALLA MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI E ALL'ADATTAMENTO AGLI STESSI

Pur non avendo ancora adottato una politica formale di sostenibilità, ACA S.p.A. ha avviato un percorso di integrazione dei temi climatici all'interno delle proprie attività operative, identificando le principali aree di impatto e le azioni prioritarie da mettere in campo.

Come già evidenziato in precedenza, l'esperienza relativa alla crisi idrica del 2024 ha contribuito a rafforzare la consapevolezza dell'urgenza di affrontare le sfide legate al cambiamento climatico, sia per quanto riguarda la mitigazione degli impatti, sia con riferimento alle azioni da attuare per l'adattamento agli stessi.

Nel quadro di questo percorso evolutivo, l'Azienda sta operando in modo mirato. Sul fronte della mitigazione degli impatti ambientali, ha avviato l'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile mediante l'installazione di pannelli fotovoltaici presso alcune sedi operative aziendali, con l'obiettivo di ridurre la dipendenza da fonti fossili e le relative emissioni. Per una migliore gestione degli stessi, è in corso un processo di formazione del personale per rafforzare le competenze interne su energia e ottimizzazione dei consumi.

Per quanto riguarda l'adattamento, ACA S.p.A. sta portando avanti un progetto di riduzione delle perdite idriche con particolare riferimento ai Comuni gestiti della fascia costiera, attraverso la distrettualizzazione e digitalizzazione di un'area che copre un totale di 1.063 km di rete idrica e una popolazione di 276.076 abitanti. La digitalizzazione progressiva degli impianti e l'analisi dei dati raccolti sul territorio rappresentano strumenti fondamentali per migliorare l'efficienza della rete e la resilienza dei servizi offerti per affrontare scenari climatici sempre più variabili.

Per limitare l'impatto ambientale, l'Azienda monitora anche i consumi di carta, toner e altri materiali utilizzati nelle attività quotidiane, con l'obiettivo di promuovere una maggiore consapevolezza tra i lavoratori, favorendo comportamenti orientati alla sostenibilità.

Queste prime azioni costituiscono la base su cui la Società sta improntando una futura politica di sostenibilità strutturata, in linea con i principi di responsabilità ambientale, efficienza operativa del servizio pubblico e orientamento agli obiettivi climatici europei.

E1-3 AZIONI E RISORSE RELATIVE ALLE POLITICHE IN MATERIA DI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Con particolare riferimento alla razionalizzazione delle risorse e all'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili, ACA S.p.A. ha avviato diverse iniziative tecniche e gestionali orientate alla riduzione dei consumi energetici.

In particolare:

- Presso gli impianti di depurazione sono stati installati macchinari più performanti e impianti di deodorizzazione con l'obiettivo di neutralizzare sostanze nocive, polveri o composti odoriferi e ridurre le emissioni in atmosfera;
- con l'obiettivo di razionalizzare i consumi energetici, vengono installati inverter e gradualmente, vengono sostituiti motori ed elettropompe con quelli di ultima generazione;
- Viene rafforzato il sistema di telecontrollo al fine di migliorare il monitoraggio continuo dei consumi;
- Ai fini dell'autoproduzione energetica, l'impianto fotovoltaico realizzato presso la sede della Società è già operativo. Sono inoltre in fase di realizzazione altri sette impianti, con l'obiettivo di contribuire alla riduzione delle emissioni;
- Si stanno potenziando i processi di raccolta e analisi dei dati ambientali, elementi fondamentali per costruire un sistema di contabilità sostenibile, trasparente e orientato al miglioramento continuo.



E1-4 OBIETTIVI RELATIVI ALLA MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI E ALL'ADATTAMENTO AGLI STESSI

ACA S.p.A. si è posta obiettivi concreti in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici, con particolare attenzione alla riduzione delle emissioni di CO₂ e all'incremento dell'efficienza energetica lungo tutto il ciclo idrico integrato.

Gli interventi pianificati e già in corso di realizzazione si concentrano su quattro azioni principali:

- Contenimento dei consumi energetici attraverso interventi di efficientamento negli impianti e nelle infrastrutture del ciclo idrico, al fine di ridurre i fabbisogni energetici complessivi;
- Riduzione dell'impatto climatico degli impianti di depurazione. In particolare, per il depuratore di Pescara è prevista una riqualificazione energetica mediante la realizzazione di un impianto di cogenerazione che sfrutterà il biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di supero, trasformando un rifiuto in risorsa energetica (energia elettrica e termica);
- Incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili, tramite l'installazione e la messa in funzione di 7 impianti fotovoltaici precedentemente menzionati di cui uno, installato presso la sede aziendale, è già operativo dal 2024;
- Valutazione delle tonnellate di CO₂ evitate grazie all'autoproduzione di energia rinnovabile, al fine di monitorare i progressi verso gli obiettivi climatici.

Queste iniziative che contribuiscono sia alla mitigazione del cambiamento climatico, riducendo le emissioni dirette e indirette di gas serra e sia alla resilienza climatica dell'infrastruttura idrica gestita dalla Società, favoriscono un adattamento sostenibile ai rischi ambientali futuri.

Di seguito viene riportata una tabella riassuntiva di tutti gli impianti fotovoltaici progettati da ACA S.p.A. con indicazione della superficie dei pannelli, la potenza, la produzione, l'abbattimento di CO₂ e TEP stimati.

località	superficie dei pannelli installati in mq	potenza installata in KWp	produzione annua stimata in MWh	Abbattimento di CO2 stimato	TEP (tonnellate equivalenti di petrolio non utilizzate)
Montesilvano - depuratore di via Tamigi	223,78m2	49,28 KWp	73,58 MWh	38999,5 kg	16,92
Chieti - contrada Vallepara	69,93 m2	15,4 KWp	22,99 MWh	12187,3 kg	5,28
Montesilvano - località Foce Saline	75,92 m2	16,72 KWp	24,96 MWh	13231,9 kg	5,74
Montesilvano - Via Piceni	47,95 m2	10,56 KWp	15,76 MWh	8357 kg	3,62
Penne - Contrada Nortoli	99,90 m2	22 KWp	32,85 MWh	17410,5 kg	7,55
Silvi - Contrada Vallescura	99,90 m2	17,6 KWp	26,28 MWh	13928,4 kg	6,04
Pescara- sede ACA spa - Via Maestri del Lavoro d'Italia GIA' IN FUNZIONE	439,37 m2	92,25 KWp	104 MWh	66.250 kg	85,84

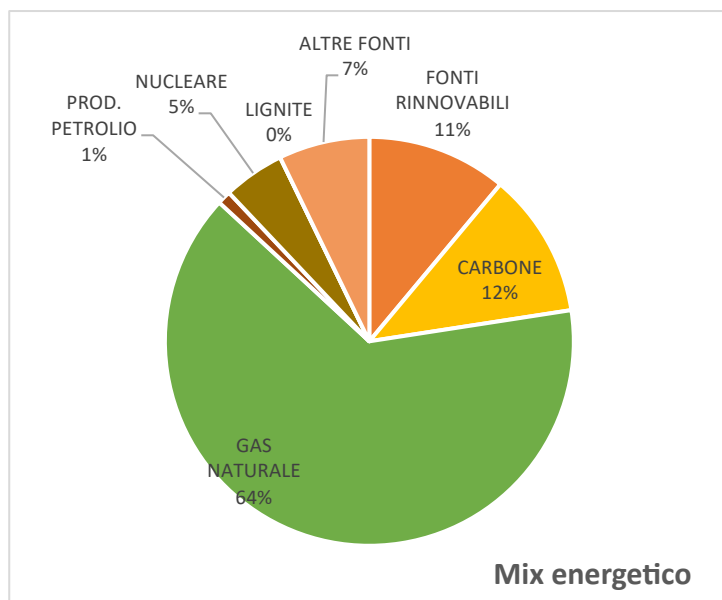
E1-5 CONSUMO DI ENERGIA E MIX ENERGETICO

Nel corso dell'anno, ACA S.p.A. ha registrato un consumo energetico complessivo pari a 56.644,40 MWh, valore che riflette il fabbisogno energetico necessario per la gestione e il funzionamento dell'intero ciclo idrico integrato.

La Società riconosce che il consumo energetico rappresenta uno dei principali fattori di impatto ambientale connessi alle proprie attività operative. Per questo motivo, il monitoraggio dei consumi e la composizione del mix energetico rivestono un ruolo centrale nella strategia di sostenibilità aziendale.

Di seguito è riportata la tabella riepilogativa del mix energetico, accompagnata dal grafico esplicativo, con l'indicazione delle relative quote di energia elettrica proveniente dalle varie fonti.

Mix Composizione Fonti Approvvigionamenti 2024	MWh	in %
FONTI RINNOVABILI	6.270,54	11,07%
CARBONE	6.508,44	11,49%
GAS NATURALE	36.433,68	64,32%
PROD. PETROLIO	606,10	1,07%
NUCLEARE	2.752,92	4,86%
LIGNITE	0,00	0,00%
ALTRE FONTI	4.072,73	7,19%
TOTALE	56.644,40	100,00%



Attraverso la realizzazione di impianti fotovoltaici e l'avvio di impianti di cogenerazione ACA S.p.A. mira a contenere le emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2).

E1-6 EMISSIONI LORDE DI GES DI AMBITO 1, 2, 3 ED EMISSIONI TOTALI DI GES

Per quanto riguarda le emissioni dirette (Scope 1), ACA S.p.A. ha rilevato i dati relativi al parco mezzi aziendale, composto in totale da 112 veicoli (77 a benzina e 35 a gasolio), mentre le emissioni indirette da energia acquistata (Scope 2) sono legate principalmente al consumo di energia elettrica per il funzionamento degli impianti di trattamento, sollevamento e distribuzione dell'acqua.

I dati raccolti nel 2024 consentono una stima parziale, che verrà progressivamente affinata nei prossimi esercizi.

La tabella seguente fornisce una panoramica relativa ai consumi del parco auto aziendale. Anche in questo caso si sta procedendo verso un miglioramento nella rendicontazione dei dati per gli anni futuri.

alimentazione parco mezzi:	n° veicoli	consumo in litri	importo in euro
benzina	77	279.194	416.000
gasolio	35	58.598	92.000
metano	0	0	0
elettrico/ibrido	0	0	0
totale	112	337.792	508.000

ESRS E2: INQUINAMENTO

Per contribuire ad una gestione ambientale responsabile, ACA S.p.A. opera attraverso un Sistema di Gestione Integrato (SGI) conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

In linea con questa strategia, l'Azienda ha adottato un sistema di gestione ambientale per gli impianti di depurazione, dando priorità a quelli con scarichi diretti in mare o in corpi idrici superficiali (come fiumi e fossati) prossimi alla costa.

In questa prima fase, sono stati certificati secondo la norma ISO 14001 gli impianti di Pescara, Montesilvano, Francavilla al Foro e Silvi Vallescura, oltre alla sede legale, con l'impegno della Società di procedere ad estendere annualmente i siti oggetto di certificazione.

Le politiche ambientali di A.C.A. S.p.A. sono formalizzate in documenti interni – come il Manuale di Gestione, le Procedure e la Modulistica – che orientano le attività tecniche e operative, con particolare attenzione alla gestione delle emissioni, alla prevenzione degli sversamenti e alla tutela delle risorse idriche e del suolo.

Nel corso del 2024, la Società, già dotata di un laboratorio per le analisi delle acque, ha implementato un sistema di gestione secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 con l'obiettivo di accreditare il proprio laboratorio per alcune prove analitiche, partendo da quelle microbiologiche, per poi estenderlo anche a quelle chimiche.

E2-1 POLITICHE RELATIVE ALL'INQUINAMENTO

Come già sottolineato l'Azienda, nell'adottare un Sistema di Gestione Ambientale, seppur orientato al settore depurativo delle acque reflue, ha sviluppato anche una Politica Ambientale finalizzata alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento delle acque e del suolo nei territori di competenza.

L'attenzione è posta soprattutto sulla gestione sostenibile delle risorse idriche e sulla minimizzazione degli impatti legati alla captazione, distribuzione, raccolta e depurazione delle acque.

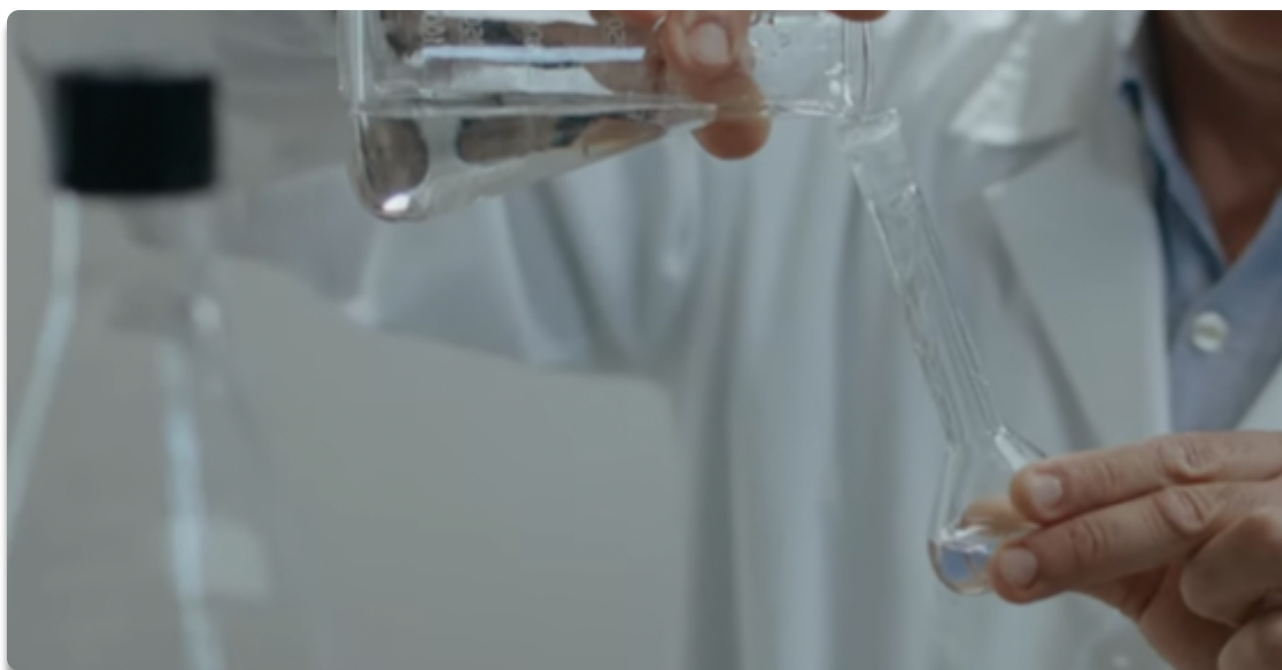
Le politiche ambientali sono formalizzate in documenti interni che guidano l'operato dei dipartimenti tecnici e operativi, con particolare riferimento alla gestione delle emissioni, alla prevenzione degli sversamenti e alla tutela del suolo e delle acque, confermando così l'impegno dell'Azienda verso la sostenibilità ambientale.

Inoltre, per garantire la preparazione del personale ad eventuali emergenze ambientali, l'Azienda organizza, presso i siti oggetto di certificazione, simulazioni periodiche condotte da esperti esterni qualificati. Tale approccio permette di intervenire tempestivamente in caso di incidenti, limitando possibili danni all'ambiente.

E2-2 AZIONI E RISORSE CONNESSE ALL'INQUINAMENTO

Tra le principali azioni attuate per contenere e prevenire l'inquinamento, rientrano il monitoraggio costante delle acque tramite:

- un laboratorio interno per il quale, come sopra citato, è stata avviata la procedura di accreditamento;
- la manutenzione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;
- investimenti in tecnologie avanzate per il trattamento dei reflui.



Al fine di limitare i rischi ambientali e salvaguardare gli ecosistemi, l'Azienda è inoltre impegnata nella riduzione delle perdite idriche e nella gestione delle emergenze ambientali legate a eventi meteorologici estremi.

Il Manuale di Gestione, le Procedure e la Modulistica guidano l'attività tecnica e operativa, con particolare attenzione alla gestione delle emissioni, alla prevenzione degli sversamenti e alla tutela delle risorse idriche e del suolo.

Questo approccio sistemico consente di affrontare in modo strutturato e continuo i potenziali impatti ambientali legati ai processi aziendali.

ACA S.p.A. presta attenzione anche alla formazione del personale operativo su tematiche ambientali con particolare riferimento alla gestione di sostanze pericolose e al corretto smaltimento dei rifiuti.

Infine, la riduzione delle emissioni atmosferiche è perseguita attraverso interventi di efficientamento energetico e l'adozione di tecnologie a basso impatto come indicato nel paragrafo precedente.

Il complesso di queste azioni mira a promuovere uno sviluppo sostenibile fondato sul miglioramento continuo delle performance ambientali che l'Azienda supporta tramite investimenti strutturali affiancati anche, laddove disponibili, da investimenti pubblici e fondi PNRR.



Metriche e obiettivi

E2-3 OBIETTIVI CONNESSI ALL'INQUINAMENTO

In qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato e nell'ambito delle proprie responsabilità ambientali, A.C.A. S.p.A. ha individuato una serie di obiettivi orientati alla prevenzione e alla progressiva riduzione degli impatti inquinanti generati dalle proprie attività.

Sebbene tali obiettivi non siano ancora formalizzati all'interno di una Politica di Sostenibilità, l'approccio adottato si fonda sull'impegno al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, in coerenza con i principi sanciti dalle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e con una visione orientata alla salvaguardia delle risorse naturali, alla tutela dei corpi idrici e alla riduzione dell'inquinamento del suolo, dell'acqua e dell'aria.

In particolare, gli obiettivi ambientali riflettono l'intenzione dell'Azienda di mantenere elevati standard di efficienza ed efficacia nella gestione degli impianti, promuovendo soluzioni tecnologiche volte a contenere l'utilizzo di prodotti chimici per la disinfezione, le emissioni odorigene, prevenire sversamenti accidentali e incentivare il riutilizzo delle acque reflue trattate.

Questi obiettivi trovano attuazione attraverso piani operativi pluriennali, accompagnati da un sistema strutturato di monitoraggio ambientale che prevede audit interni e riesami periodici delle performance.

E2-4 INQUINAMENTO DI ARIA, ACQUA E SUOLO

Nel quadro della propria strategia ambientale e in linea con il Sistema di Gestione Integrato adottato, A.C.A. S.p.A. assicura un monitoraggio sistematico delle fonti di inquinamento lungo l'intero ciclo del Servizio Idrico Integrato, approccio che consente di garantire la conformità normativa, ridurre gli impatti ambientali, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi ESG aziendali.

L'Azienda si impegna a mantenere un allineamento costante con i requisiti normativi europei e nazionali, in un'ottica di miglioramento continuo delle performance ambientali.

In particolare:

1. con riferimento all'inquinamento dell'acqua, i reflui urbani e industriali vengono trattati secondo standard elevati, con controlli analitici su parametri come azoto, fosforo, metalli pesanti, batteri, microinquinanti e, in caso di eventi estremi, vengono attivati protocolli specifici per limitare l'impatto sugli ecosistemi acquatici. Inoltre è in fase di implementazione il Piano di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) relativamente all'acquedotto "Giardino".
2. Il rischio di contaminazione del suolo viene affrontato attraverso un monitoraggio costante della rete fognaria, degli impianti di sollevamento, una gestione attenta degli scarichi industriali e lo smaltimento dei fanghi da depurazione. Le ispezioni periodiche e il monitoraggio dei siti sensibili permettono di prevenire fenomeni di inquinamento diffuso.
3. Per quanto riguarda l'inquinamento dell'aria, le emissioni in atmosfera, provenienti principalmente da impianti di trattamento delle acque reflue, sono gestite tramite interventi di contenimento odorigeno la cui complessità varia a seconda delle caratteristiche impiantistiche, mentre per i veicoli operativi, le emissioni vengono controllate attraverso il monitoraggio degli inquinanti.



ESRS E3: ACQUA E RISORSE MARINE

E3 IRO-1 PROCESSI PER INDIVIDUARE E VALUTARE GLI IMPATTI, I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ RILEVANTI LEGATI ALLE ACQUE E ALLE RISORSE MARINE

Come già indicato, ACA S.p.a. si occupa delle attività che riguardano tutte le fasi del Servizio Idrico Integrato: dalla captazione all'adduzione e distribuzione dell'acqua potabile, fino alla raccolta e al trattamento delle acque reflue.

La captazione dell'acqua avviene da sorgenti naturali, tramite apposite opere di presa, oppure in caso di necessità, attraverso il prelievo da falde acquifere mediante pozzi. Una volta raccolta, l'acqua viene immagazzinata in un sistema di stoccaggio composto da 7 serbatoi distribuiti sull'intero territorio servito e, tramite le adduttrici, viene trasferita dai punti di prelievo ai serbatoi di accumulo.

Attraverso una rete articolata di condotte e infrastrutture, l'acqua viene poi distribuita, in modo da assicurare l'alimentazione costante delle utenze civili e industriali.

La Società gestisce anche le acque reflue attraverso il sistema fognario comprensivo di reti di raccolta per le acque domestiche e industriali, di impianti di sollevamento e opere necessarie a convogliare i fanghi agli impianti di depurazione. Il processo di depurazione mira a rimuovere le sostanze inquinanti presenti nei reflui tramite trattamenti meccanici e biologici eliminando gli inquinanti organici prima del rilascio nell'ambiente.

ACA S.p.A. monitora con continuità la qualità dell'acqua attraverso una serie di controlli chimico-fisici e microbiologici, effettuati sia dal proprio laboratorio sia dalle autorità sanitarie competenti, garantendo il rispetto dei limiti normativi.

Tramite il laboratorio interno, vengono eseguite le analisi in autocontrollo di campioni di acque reflue e potabili da personale qualificato ed esperto per le diverse tipologie di analisi previste. Su tutti gli impianti di depurazione gestiti da ACA S.p.A. le analisi chimiche e microbiologiche vengono eseguite con cadenza mensile ed in alcuni casi quindicinale, secondo quanto previsto dalle relative autorizzazioni allo scarico.

A tal proposito si evidenzia che, per l'anno 2024, il numero complessivo di campioni effettuati sugli impianti di depurazione gestiti da ACA, considerando sia i prelievi ordinari che quelli straordinari, è stato pari a 1.647.



Con riferimento ai principali Impatti, Rischi e Opportunità materiali riguardanti la gestione delle risorse idriche, è possibile delineare tra gli impatti possibili:

- il depauperamento delle risorse idriche a causa di prelievi significativi, che può ridurre la disponibilità di acqua soprattutto nei periodi di scarsità;
- lo spreco della risorsa idrica dovuto a perdite di rete superiori al minimo fisiologico e a inefficienze nei processi e negli impianti (Impatto negativo).

Mentre i rischi che ne conseguono, influenzando negativamente la continuità del servizio e la soddisfazione degli Utenti, è rappresentato dalla possibilità di incorrere in costi aggiuntivi o interruzioni operative causate dalla limitata disponibilità e dal deterioramento della qualità delle risorse idriche.

E3-1 POLITICHE RELATIVE ALL'ACQUA E ALLE RISORSE MARINE

L'Azienda gestisce la risorsa idrica attraverso piani e politiche specifiche con l'obiettivo di garantire la disponibilità costante della risorsa e la continuità del servizio per tutti gli Utenti.

ACA S.p.a. si impegna a tutelare la risorsa idrica in tutte le fasi della gestione del Servizio Idrico Integrato, adottando le normative vigenti, le direttive dell'Autorità d'Ambito e le linee guida emanate da ARERA.

Ad integrazione delle disposizioni vigenti, l'Azienda sta implementando il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA o Water Safety Plan) con riferimento alla filiera idro-potabile dell'Acquedotto Giardino, strumento che dovrà essere esteso lungo tutta la filiera idrica.

ACA S.p.a. ha inoltre adottato un Piano di Emergenza Idrico (Piano di emergenza delle interruzioni e delle emergenze del servizio idrico) comunicato sia all'E.R.S.I. (Ente d'Ambito di riferimento) sia al Servizio Emergenze di Protezione Civile della Regione Abruzzo.

La tutela e la conservazione dell'acqua rappresentano un principio cardine anche all'interno della Politica Integrata di ACA S.p.a. implementata, come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, attraverso un Sistema di Gestione Integrato utile a favorire l'adozione delle migliori pratiche gestionali e un uso responsabile e consapevole delle risorse idriche.

E3-2 AZIONI E RISORSE RELATIVE ALL'ACQUA E ALLE RISORSE MARINE

ACA S.p.a. ha implementato una serie di azioni e impiegato risorse finalizzate alla gestione sostenibile delle risorse idriche.

Esse sono orientate a:

- garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua potabile, attraverso procedure gestionali consolidate e l'implementazione del Piano di Sicurezza delle Acque (PSA) utile sia per la prevenzione dei rischi che per il miglioramento della resilienza del sistema idropotabile;
- aumentare la resilienza del servizio in un contesto di cambiamento climatico al fine di contenere le perdite idriche. Per perseguire tale obiettivo, l'Azienda ha avviato un programma di interventi strutturali supportato da finanziamenti PNRR, che prevede la distrettualizzazione della rete, l'installazione di smart meters per il monitoraggio puntuale dei consumi e delle anomalie, nonché interventi mirati di manutenzione e sostituzione delle condotte. Tale programma interessa una vasta porzione del territorio servito, contribuendo in modo significativo all'efficienza e alla sostenibilità della rete;

- promuovere iniziative di sensibilizzazione rivolte alla comunità, con particolare attenzione alle scuole, per favorire la diffusione di una cultura responsabile e consapevole dell'uso della risorsa idrica soprattutto tra le giovani generazioni.

Metriche e obiettivi

E3-3 OBIETTIVI RELATIVE ALL'ACQUA E ALLE RISORSE MARINE

ACA S.p.a. ha definito una serie di obiettivi strategici e operativi per una gestione sostenibile delle risorse idriche, sia sulla base del piano degli investimenti, sia in base agli intenti individuati nella politica di sostenibilità (seppure non ancora formalizzata) ma comunque in linea con le direttive nazionali ed europee.

Di seguito vengono riepilogati gli obiettivi delineati dall'Azienda che mirano a mitigare gli impatti ambientali, a gestire i rischi legati alla scarsità o alla contaminazione dell'acqua e a cogliere le opportunità di innovazione e miglioramento continuo. IN particolare:

1. Il miglioramento della qualità e della sicurezza dell'acqua potabile

La Società garantisce la qualità delle acque potabili distribuite lungo l'intera filiera idropotabile attraverso l'applicazione di procedure gestionali consolidate, supportate da azioni costanti di monitoraggio e sorveglianza, sia interne sia esterne (es. tramite la ASL, il laboratorio interno e laboratori accreditati) e, come precedentemente indicato, sta predisponendo il PSA relativo all'Acquedotto Giardino, strumento fondamentale per la prevenzione dei rischi, il miglioramento della qualità dell'acqua e la resilienza del sistema in contesti di stress idrico.

2. La riduzione delle perdite idriche e resilienza al cambiamento climatico

ACA S.p.A. svolge costantemente l'attività di ricerca perdite, sia a valle delle segnalazioni di perdite visibili da parte dell'utenza, sia in caso di segnalazioni di cali di pressione.

L'attività di ricerca perdite svolta tramite metodologie acustiche (geofono, correlatore) da personale interno e società specializzate non sono sufficienti a contrastare la percentuale significativa di perdite presenti sulla rete idrica gestita da dall'Azienda. Inoltre, considerato che il cambiamento climatico comporta una

crescente variabilità nella disponibilità della risorsa, la riduzione delle perdite rappresenta per la Società un obiettivo prioritario, come abbiamo avuto modo di sottolineare già in precedenza.

A tale scopo, l'Azienda ha già avviato un piano di interventi strutturali supportato dal finanziamento PNRR - Investimento M2C4 I4.2, con l'obiettivo di portare avanti le seguenti operazioni:

- Distrettualizzazione della rete;
- Controllo attivo delle perdite;
- Gestione ottimale della pressione;
- Interventi di riparazione e sostituzione delle condotte;
- Sostituzione dei misuratori tradizionali con smart meters per il monitoraggio puntuale dei consumi e la rilevazione di anomalie.

Attualmente, il progetto interessa i Comuni di Pescara, Chieti, Francavilla al Mare, Silvi, Montesilvano e Città Sant'Angelo, coprendo 1.063 km di rete e una popolazione di circa 277.000 abitanti, cioè più del 50% della popolazione servita.

Il sistema di smart metering permetterà non solo una rilevazione in tempo reale dei volumi consumati, ma anche l'individuazione tempestiva di perdite e contaminanti, contribuendo in modo significativo alla riduzione dei consumi e alla tutela della risorsa.

3. L'educazione e la sensibilizzazione all'uso consapevole dell'acqua

Per affrontare la sfida della scarsità idrica, ACA S.p.A. ha affiancato alle azioni tecniche e infrastrutturali le attività di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza, con particolare attenzione alle nuove generazioni. L'obiettivo è quello di rafforzare la consapevolezza collettiva sul valore della risorsa idrica e promuovere comportamenti virtuosi nella comunità. In tale ottica, nel corso del 2024, sono stati avviati dei progetti educativi dedicati alle scuole primarie, volti a diffondere tra i più piccoli la cultura dell'uso responsabile dell'acqua. In aggiunta è stata promossa una campagna di comunicazione tramite la produzione di un video informativo sulle attività svolte dal gestore idrico e l'importanza della corretta gestione e utilizzo dell'acqua.

4. Prevenzione degli impatti ambientali

Nelle sue attività, la Società utilizza prodotti chimici come acido peracetico e ipoclorito di sodio, fondamentali per la disinfezione e per i quali ACA S.p.A. adotta rigorose procedure di gestione e sicurezza. Questi prodotti, così come i rifiuti di laboratorio vengono manipolati, stoccati e smaltiti con particolare attenzione tramite aziende specializzate e impianti autorizzati.

Tutti i punti di stoccaggio di materiali liquidi sono dotati di vasche di contenimento sottostanti, progettate per evitare conseguenze in caso di sversamenti accidentali.

A livello infrastrutturale invece, ACA S.p.A. prevede, entro il 2025, il completamento del Parco Depurativo del Fiume Pescara, che includerà l'installazione di otto vasche di prima pioggia. Queste vasche saranno fondamentali per la raccolta e il convogliamento della «prima pioggia», ovvero quella porzione di acqua piovana con il più alto carico inquinante, indirizzandola all'impianto di depurazione. Di conseguenza, al Fiume Pescara verrà restituita solo la quantità di acqua in eccesso, che sarà caratterizzata da un carico inquinante significativamente ridotto.

Gli obiettivi delineati da ACA S.p.A. presentano quindi una natura mista, comprendendo sia interventi di tipo obbligatorio, come nel caso dell'adozione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), sia iniziative di tipo volontario, come le campagne di sensibilizzazione e investimenti su progetti innovativi (smart metering).

E3-4 CONSUMO IDRICO

Nel contesto delle attività di gestione del Servizio Idrico Integrato, ACA S.p.a. monitora e rendiconta con attenzione il prelievo, il consumo, il riutilizzo e lo scarico della risorsa idrica, al fine di garantire una gestione sostenibile e trasparente della stessa, anche in ottemperanza alla normativa di riferimento nonché agli standard richiesti dall'ESRS.

ACA S.p.A. preleva la maggior parte dell'acqua da 52 opere di presa (di cui 50 sorgenti e 2 campi pozzi) e per la parte rimanente da altri Gestori, mentre non preleva acqua marina.

Le sorgenti maggiori sono Giardino, Tavo (Mortaio+Vitella D'Oro), Val di Foro, Morgia, Nora, Rocca di Ferro che alimentano gli acquedotti omonimi. Ad esse, si aggiungono una serie di sorgenti minori che alimentano prevalentemente i Comuni dove sono ubicati.

La rete acquedottistica di 4.876 km (comprensiva delle condotte di adduzione e distribuzione escluse le derivazioni all'utenza) garantisce una copertura del 100% del territorio servito.

Nel 2024 ACA S.p.A. ha immesso nel sistema di distribuzione 86.007.867. Il volume totale delle acque delle acque prelevate compreso quello proveniente da altri gestori è stato di 97.117.740 mc. La Società dispone di un sistema di 7 serbatoi di accumulo distribuiti strategicamente sul territorio servito, utilizzati per garantire la continuità dell'approvvigionamento e gestire le fluttuazioni giornaliere della domanda.

L'Azienda ha individuato la presenza di aree a elevato stress idrico soprattutto nei periodi estivi o in corrispondenza di eventi siccitosi prolungati come ad es. la zona costiera. In quest'area di territorio, il consumo idrico è oggetto di monitoraggio rafforzato e sono stati attivati progetti specifici come la distrettualizzazione e la digitalizzazione delle reti per ridurre i consumi e garantire la continuità del servizio.

Nel 2024, ACA S.p.a. ha registrato perdite idriche pari al 53,10%, dovute sia a rotture delle condotte (perdite fisiche) ma anche alle cosiddette "Perdite apparenti" riconducibili a errori di misurazione, prelievi abusivi e autoconsumi non rilevati.

Per il monitoraggio delle perdite, la Società fa riferimento agli indicatori di qualità tecnica ARERA (RQTI) e cioè:

- l'indicatore **M1a**, che misura le perdite idriche totali giornaliere per chilometro di rete;
- l'indicatore **M1b**, che esprime la percentuale delle perdite rispetto al volume totale immesso nel sistema acquedottistico.

La rilevazione di questi dati è fondamentale per pianificare interventi di manutenzione e migliorare l'efficienza della rete.

Di seguito sono riportati i dati (come da indicatori Arera) sulle infrastrutture idriche, i volumi di acqua in ingresso e uscita (bilancio idrico), le perdite registrate e sulle quali l'Azienda sta concentrando i propri sforzi per perseguire un miglioramento futuro.

descrizione	u. misura	quantità
Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (compreso i volumi importati da altri gestori)	mc	97.117.740
Volume perso complessivamente nell'anno nelle fasi del servizio di acquedotto gestite	mc	51.558.631
Acqua potabile immessa nel sistema di distribuzione (esclusa acqua esportata)	mc	86.007.867
Lunghezza totale delle condotte di adduzione e distribuzione, escluse le derivazioni d'utenza	km	4.876
Perdite idriche lineari	mc/km/gg	24,73
Perdite idriche percentuali	%	53,10%

E3-5 EFFETTI FINANZIARI ATTESI

Una gestione efficiente e sostenibile del servizio idrico integrato è destinata a influenzare gli aspetti finanziari aziendali nel medio-lungo termine.

Attualmente, però, non è ancora possibile quantificare l'entità degli impatti economici conseguenti alle scelte fatte, poiché gli investimenti realizzati nel corso del 2024, il progetto di riduzione delle perdite idriche finanziato dal PNRR (M2C4I4.2 074) e le altre iniziative strategiche avviate dall'Azienda, si trovano ancora in fase di attuazione.

ESRS E4: BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI

E4-1 PIANO DI TRANSIZIONE E ATTENZIONE ALLA BIODIVERSITÀ E AGLI ECOSISTEMI NELLA STRATEGIA E NEL MODELLO DI BUSINESS

La tutela della biodiversità terrestre è al centro del quindicesimo obiettivo dell'Agenda ONU 2030 e mira a proteggere suolo, ecosistemi e habitat naturali.

Operando in un contesto ambientale di elevato pregio naturalistico e in una regione ricca di aree protette e biodiversità, ACA S.p.A. integra nella propria strategia aziendale un approccio volto a minimizzare gli impatti sugli ecosistemi al fine di salvaguardare flora e fauna locali.



In particolare, il consumo di suolo legato all'installazione di asset e infrastrutture viene attentamente valutato per ridurre ogni possibile effetto negativo sulla biodiversità tramite la valutazione degli impatti ambientali diretti e indiretti e la promozione di interventi di recupero ambientale.

Inoltre, ACA S.p.A. collabora attivamente con enti locali, parchi naturali, autorità ambientali e amministrazioni comunali per armonizzare gli interventi sul territorio e individuare soluzioni comuni volte a ridurre al minimo gli impatti ambientali oltre che a promuovere una gestione della risorsa idrica integrata e responsabile.

ESRS 2 SBM-3 IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ RILEVANTI

Come gestore del servizio idrico integrato, ACA S.p.A. opera in un contesto fortemente interconnesso con le risorse naturali e il benessere delle comunità locali e riconosce che il proprio agire possa generare impatti sia positivi che negativi sul territorio e sugli ecosistemi.

Per questo, l'Azienda ha effettuato nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato un'analisi volta a identificare gli impatti effettivi e potenziali che le proprie attività possono generare sull'ambiente, sulla società e sull'economia locale, nonché i rischi e le opportunità connessi a tali impatti.

Tali considerazioni in aggiunta ad altre riflessioni permettono di definire:

Gli Impatti ambientali che derivano principalmente dalla gestione degli impianti di depurazione, dalle acque reflue trattate e dalla tutela delle fonti di approvvigionamento idrico. In particolare:

- Il trattamento delle acque reflue comporta un rischio di potenziale rilascio di sostanze inquinanti, qualora i processi depurativi non siano pienamente efficaci.
- La captazione da fonti idriche superficiali o sotterranee può incidere sugli ecosistemi locali e sulla disponibilità idrica, specialmente in periodi di siccità.
- La manutenzione delle infrastrutture può generare emissioni e rumore, con potenziali ricadute sulle comunità residenti nelle aree limitrofe.

ACA S.p.A. gestisce questi impatti attraverso sistemi di monitoraggio, piani di mitigazione e un costante dialogo con le autorità ambientali, sanitarie e con le comunità locali.

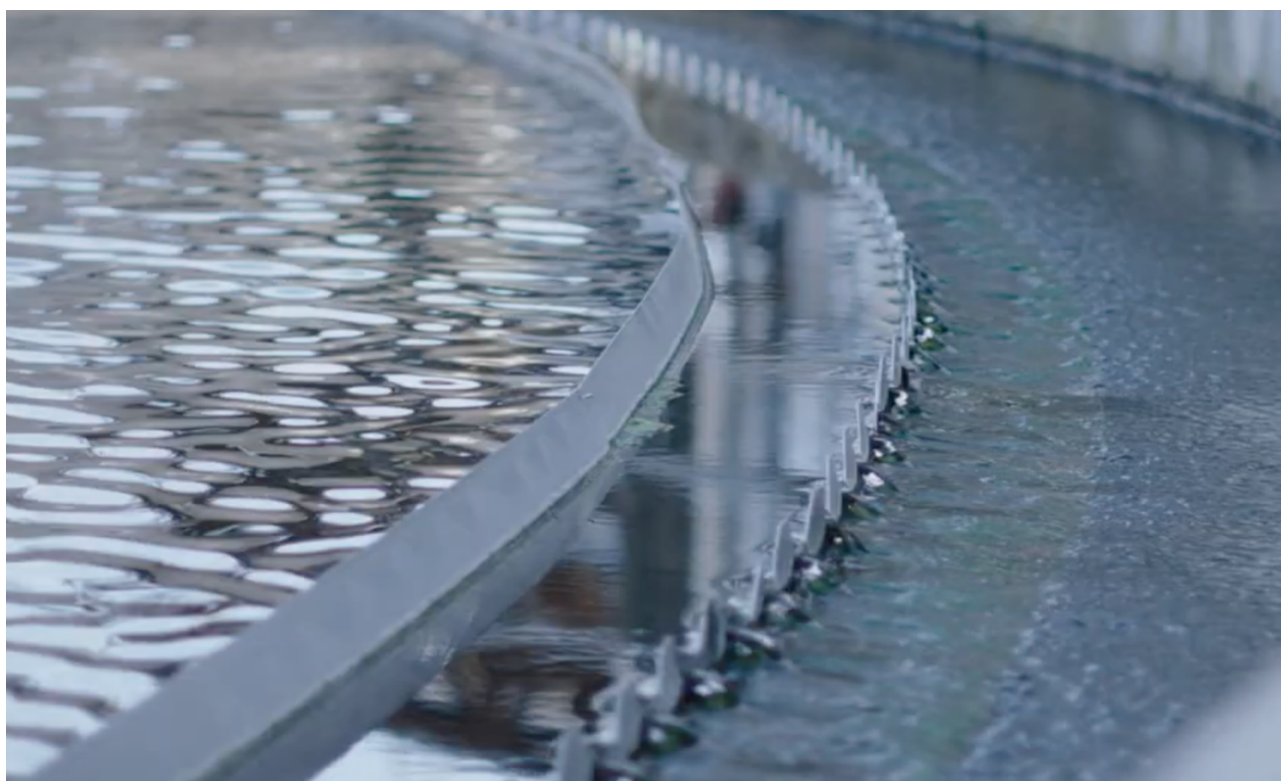
Rischi di vario tipo:

- climatici, legati a siccità, eventi meteorologici estremi e stress idrico;
- normativi, derivanti da evoluzioni legislative ambientali e regolatorie;
- ambientali e reputazionali, connessi a eventuali incidenti ambientali o a impatti mal gestiti;
- Rischi di obsolescenza tecnologica, nel caso in cui non si facciano investimenti adeguati in innovazione e infrastrutture resilienti.

Al contempo, l'Azienda riconosce che possono generarsi importanti **opportunità** strategiche, tra cui:

- Nuovi investimenti per il miglioramento delle reti;
- Innovazione tecnologica per il miglioramento dei servizi (digitalizzazione delle reti, riduzione delle perdite, recupero di risorse);
- Rafforzamento della reputazione aziendale come attore responsabile e sostenibile;
- Partnership territoriali per progetti di tutela della biodiversità, gestione integrata delle risorse idriche e sviluppo locale.

Sulla base del quadro delineato, ACA S.p.A. intende rafforzare il proprio ruolo di gestore resiliente, responsabile e attento agli impatti sistemici e mira ad adottare un modello di business in grado di generare valore condiviso nel lungo termine.



ESRS 2 IRO-1 PROCESSI PER INDIVIDUARE E VALUTARE GLI IMPATTI, I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ RILEVANTI LEGATI ALLA BIODIVERSITÀ E AGLI ECOSISTEMI

Al fine di identificare, valutare e gestire gli impatti delle sue attività di captazione, potabilizzazione e depurazione ACA S.p.A. effettua:

- il monitoraggio della qualità delle acque in ingresso e in uscita dagli impianti;
- il controllo degli scarichi e delle emissioni;
- l'adozione di impianti di deodorizzazione per la riduzione delle emissioni atmosferiche;
- la gestione partecipata e concertata degli impatti ambientali partecipando o promuovendo tavoli tecnici con soggetti territoriali competenti.

E4-2 POLITICHE RELATIVE ALLA BIODIVERSITÀ E AGLI ECOSISTEMI

Pur non disponendo attualmente di una politica dedicata esclusivamente alla tutela della biodiversità, ACA S.p.A. riconosce l'importanza di questa tematica includendola nella propria politica integrata.

L'impegno dell'Azienda si dirige verso una visione sistemica della gestione ambientale, che riconosce l'interconnessione tra biodiversità, cambiamento climatico, uso sostenibile delle risorse naturali e qualità della vita delle comunità locali.

Alcune valutazioni in merito a tale argomento sono già comprese nel proprio Sistema di Gestione Integrato che viene revisionato periodicamente.

In prospettiva, ACA S.p.A. intende strutturare in modo più esplicito la propria politica per la biodiversità, anche in coerenza con i requisiti crescenti della normativa europea e gli obiettivi della Strategia UE per la biodiversità al 2030.

E4-3 AZIONI E RISORSE CONNESSE ALLA BIODIVERSITÀ E AGLI ECOSISTEMI

Con riferimento alla tutela della biodiversità, l'Azienda concentra i propri sforzi sulle azioni legate alla depurazione delle acque reflue e alla gestione della rete fognaria, due elementi fondamentali per prevenire impatti ambientali negativi sui corpi idrici naturali e sulle specie che li abitano, agendo soprattutto sulla qualità delle acque reflue reimmesse nei corpi idrici naturali.

Le principali azioni riguardano:

- il Miglioramento degli impianti di depurazione (Pescara, Francavilla Foro, Montesilvano), con interventi mirati a ridurre il carico organico e batteriologico, i corpi solidi e le emissioni odorogene, oltre all'efficientamento del trattamento secondario e all'aumento della capacità di trattamento.
- La Prevenzione degli sversamenti fognari accidentali, mediante manutenzione programmata, controlli e telemonitoraggio della rete.
- Le Risorse dedicate in termini di personale tecnico, strumentazione e investimenti infrastrutturali, nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale.
- Il programma del Progetto Water Care, per la gestione integrata dei problemi ambientali del sistema marino e costiero.

Di seguito si forniscono alcuni dati relativi al servizio di fognatura e depurazione.

Descrizione dato	UdM	Valore Anno 2024
Lunghezza totale della rete di fognatura mista (esclusi gli allacci)	km	1.194
Lunghezza totale della rete di fognatura nera (esclusi gli allacci)	km	262
Lunghezza totale della rete fognaria principale (esclusi gli allacci)	km	1.456

Descrizione dato	UdM	Valore Anno 2024	note
Numero complessivo di impianti di depurazione (incluse vasche Imhoff)	n.	546	di cui Di cui 120 Impianti di depurazione
Copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita da acquedotto	%	89,97%	

% di abbattimento degli inquinanti degli impianti di depurazione sopra i 2000 A.E.	u.misura	Valore Anno 2024	note
abbattimento del COD	%	76	Media ingresso - Media uscita/ Media ingresso - Lims 2024
abbattimento del BOD	%	77	Media ingresso - Media uscita/ Media ingresso - Lims 2024
abbattimento del fosforo totale	%	45	Media ingresso - Media uscita/ Media ingresso - Lims 2024
abbattimento dei solidi sospesi totali	%	92	Media ingresso - Media uscita/ Media ingresso - Lims 2024
abbattimento dell'ammonio	%	83	Media ingresso - Media uscita/ Media ingresso - Lims 2024
abbattimento dell'azoto totale	%	77	Media ingresso - Media uscita/ Media ingresso - Lims 2024

reimmissione nell'ambiente	u.misura	Valore Anno 2024	note
domanda chimica di ossigeno COD	in PPM	68	Media uscita - Lims 2024
richiesta biochimica di ossigeno BOD	in PPM	23	Media uscita - Lims 2024
solidi sospesi totali	in PPM	13	Media uscita - Lims 2024
fosforo totale	in PPM	2	Media uscita - Lims 2024
azoto totale	in PPM	11	Media uscita - Lims 2024

ESRS E5: USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE

ESRS 2 IRO-1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI PER IDENTIFICARE E VALUTARE GLI ASPETTI RILEVANTI DELL'ECONOMIA CIRCOLARE

Sebbene ACA S.p.A. non disponga attualmente di una formale politica della sostenibilità, l'Azienda ha identificato alcuni pillar strategici che orientano le sue azioni, tra cui il pilastro "Ambiente e risorse naturali" che include l'impegno verso la tutela della biodiversità, la gestione efficiente delle risorse e la progressiva transizione verso modelli di economia circolare.

In assenza di una policy specifica sull'economia circolare, la Società ha comunque sviluppato processi interni per identificare e valutare gli aspetti rilevanti legati all'uso efficiente delle risorse e al ciclo dei materiali, integrandoli nel proprio Sistema di Gestione Ambientale.

In particolare, ACA S.p.A.:

- Monitora l'uso delle risorse naturali impiegate nelle attività del ciclo idrico (acqua, energia, reagenti chimici);
- Gestisce i rifiuti prodotti negli impianti (es. fanghi di depurazione, sabbie, grigliati) secondo logiche di recupero e riutilizzo, laddove tecnicamente e normativamente possibile;
- Valuta le opportunità di reimpiego dei materiali trattati, come ad esempio il possibile recupero dei fanghi per uso agricolo o energetico, in conformità con le disposizioni normative;
- Ricorre a fornitori e servizi che rispettano criteri ambientali minimi (CAM), promuovendo scelte compatibili con i principi dell'economia circolare.

ACA S.p.A. riconosce che la transizione verso un modello circolare rappresenta una leva fondamentale per aumentare la resilienza ambientale ed economica dell'Azienda e contribuire allo sviluppo sostenibile dei territori serviti. Per questo motivo, nei prossimi anni la Società intende rafforzare i propri strumenti di analisi e pianificazione in questo ambito, anche attraverso la definizione di obiettivi specifici e indicatori di performance legati al recupero e riuso delle risorse.

E5-1 POLITICHE RELATIVE ALL'USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE

Nell'ambito dell'economia circolare, ACA S.p.A. promuove un uso più efficiente e responsabile delle risorse naturali, con un'attenzione specifica alla riduzione dei consumi, al recupero di materiali e alla gestione circolare dei rifiuti generati nei vari comparti aziendali.

Un ruolo centrale è svolto dalla gestione dei fanghi di depurazione, uno dei principali rifiuti derivanti dal ciclo di trattamento delle acque reflue. In questo contesto, l'Azienda ha adottato procedure dedicate facendo riferimento al proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente.

ACA S.p.A. monitora periodicamente le performance ambientali relative alla produzione e gestione dei rifiuti, con l'obiettivo di ottimizzare i flussi, ridurre gli impatti ambientali e incrementare le quote di riutilizzo e valorizzazione, in linea con i principi dell'economia circolare e le direttive europee.

L'Azienda si impegna inoltre a rafforzare la cultura aziendale della sostenibilità, promuovendo la sensibilizzazione interna e il miglioramento continuo nella gestione efficiente dei rifiuti, anche attraverso aggiornamenti normativi, formazione tecnica e confronto con enti esterni.

E5-2 AZIONI E RISORSE CONNESSE ALL'USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE

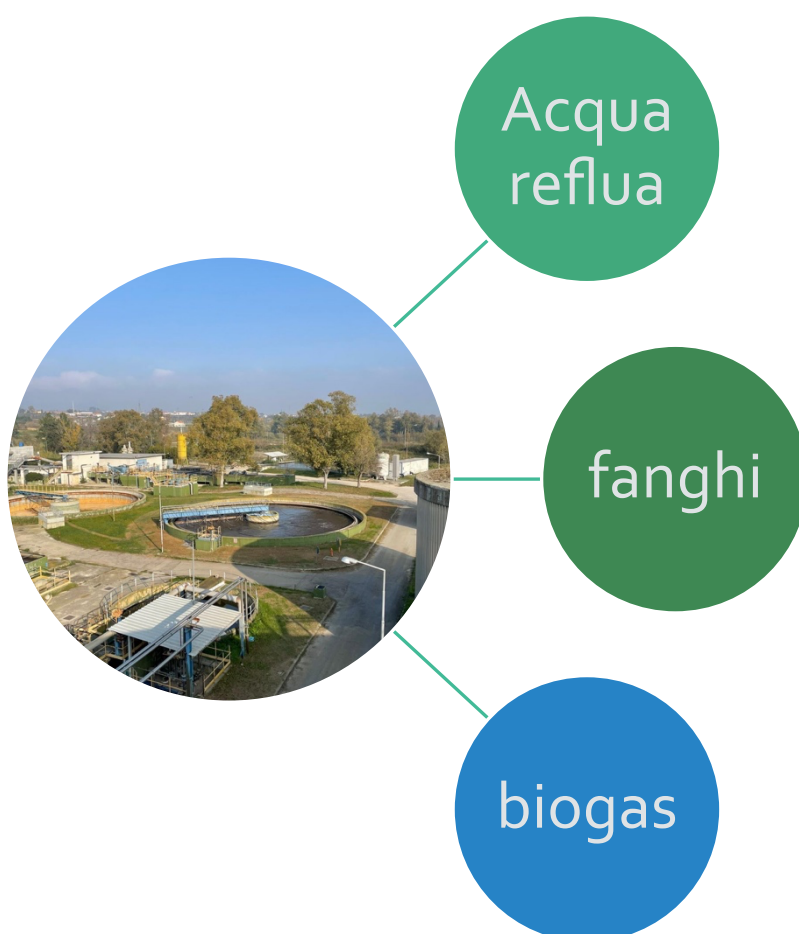
Nel costante impegno di migliorare le pratiche di economia circolare, la Società pone in essere diverse azioni.

L'Azienda monitora e gestisce attentamente i consumi di acqua ed energia, i rifiuti, con particolare attenzione ai fanghi di depurazione, e investe in impianti di valorizzazione energetica come quelli di cogenerazione.

Oltre ai fanghi, la Società produce altri rifiuti quali carta, plastica, toner e olio esausto, che vengono raccolti e conferiti nel rispetto delle normative vigenti, grazie all'adozione di sistemi di raccolta differenziata presenti in tutti gli edifici aziendali.

Al fine di promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità, vengono svolti corsi di formazione dedicata.

Con particolare riferimento ai prodotti derivanti dal processo di depurazione, ACA spa ha individuato l'Impianto di depurazione di Montesilvano come sito adatto alla realizzazione di un progetto di economia circolare che comporterà il riuso dei diversi prodotti in uscita dal depuratore.



In particolare:

- 1) Le acque reflue che attualmente vengono reimmesse integralmente nel fiume Saline verrebbero riutilizzate tramite la realizzazione di una condotta ad uso industriale e una condotta per uso irriguo;
- 2) Per i fanghi che attualmente sono destinati alla discarica o al compostaggio, il progetto prevede la produzione di gessi di defecazione (ammendanti per

agricoltura) e il ripristino della digestione anaerobica al fine di produrre il biogas tramite la realizzazione di un impianto di cogenerazione.

- 3) Sempre nella stessa area è prevista l'allocazione di uno degli impianti fotovoltaici progettati dall'Azienda.

Tutto ciò andrà a determinare una serie di vantaggi in termini di riduzione di impatto ambientale.

RIDUZIONE IMPATTO SULL'AMBIENTE PROGETTO ECONOMIA CIRCOLARE IMPIANTO DI MONTESILVANO



Metriche e obiettivi

E5-3 OBIETTIVI RELATIVI ALL'USO DELLE RISORSE E ALL'ECONOMIA CIRCOLARE

ACA S.p.A. è impegnata nel ridurre al minimo la quantità di fanghi destinati alla discarica, privilegiando invece operazioni di riutilizzo e recupero, con un particolare focus sul recupero energetico.

Nell'ambito del sistema di depurazione, l'Azienda punta a incrementare i quantitativi di fanghi trattati tramite il processo di digestione anaerobica per la produzione di biogas, con l'obiettivo di ridurre il consumo di combustibili fossili necessari all'alimentazione della centrale termica degli impianti.

A tale scopo, ACA ha in corso di realizzazione gli impianti di cogenerazione presso i depuratori di Pescara e Montesilvano, volti a valorizzare il biogas prodotto, trasformandolo in energia elettrica e termica da fonti rinnovabili.

La Società sta effettuando i lavori per il potenziamento del depuratore di Pescara tramite la realizzazione di 8 vasche di prima pioggia del Parco Depurativo del Fiume Pescara che consentiranno di raccogliere e convogliare all'impianto di depurazione un carico inquinante notevolmente ridotto.

Tutte iniziative che contribuiscono a rafforzare l'efficienza energetica degli impianti e a promuovere un modello di economia circolare nel ciclo idrico integrato.

E5-4 AFFLUSSI DI RISORSE

ACA S.p.A. monitora costantemente gli afflussi di risorse naturali utilizzate nel proprio ciclo operativo, con particolare attenzione all'acqua, all'energia e ai materiali impiegati nelle diverse fasi della gestione idrica.

L'Azienda rileva e analizza i volumi di risorsa idrica prelevata dalle fonti di approvvigionamento, assicurando un uso efficiente e sostenibile che rispetti i limiti normativi e tuteli gli ecosistemi.

Analogamente, la Società controlla i consumi energetici e i materiali impiegati nei processi di trattamento, manutenzione e gestione degli impianti, al fine di identificare opportunità di riduzione degli sprechi e di miglioramento dell'efficienza.

Per quanto riguarda l'afflusso di risorse, la più importante è rappresentata sicuramente dal prelievo della risorsa idrica (per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo E3-4 CONSUMO IDRICO).

E5-5 DEFLUSSI DI RISORSE

ACA S.p.A. gestisce e monitora i deflussi di risorse generate dalle proprie attività, con particolare attenzione ai rifiuti prodotti e agli scarichi derivanti dal ciclo di depurazione.

I rifiuti dell'Azienda provengono principalmente dal trattamento delle acque reflue urbane. Nel caso specifico dei fanghi prodotti dalla depurazione, la Società monitora attentamente le quantità generate, così come i dati relativi alle operazioni di recupero e smaltimento, al fine di garantire il rispetto delle normative vigenti e promuovere strategie di economia circolare.

Di seguito si fornisce una tabella relativa ai fanghi di depurazione prodotti nel 2024.

Descrizione dato	UdM	Valore Anno 2024
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc	56.383.627
Quantità complessiva di fanghi di depurazione in uscita dagli impianti (in termini di tonnellate di sostanza secca)	t SS	3.808
di cui quantità complessiva di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento finale in discarica	t SS	574
di cui quantità complessiva di fanghi di depurazione destinati al riutilizzo/recupero	t SS	3234
Quantità complessiva di fanghi di depurazione tal quali in uscita dagli impianti di cui:	t	24.188
fanghi smaltiti	t	10.844
fanghi recuperati	t	13.018

4

SOCIALE

SOCIAL



SOCIALE
SOCIAL

"Non si può scendere due volte nello stesso fiume."

Eraclito

SOCIALE

ESRS S1: FORZA LAVORO PROPRIA

ESRS S1 FORZA LAVORO PROPRIA

ACA S.p.A. considera le proprie risorse umane come elemento chiave per la crescita sostenibile e l'innovazione. Per questo, investe nello sviluppo delle competenze e nella formazione, garantendo la sicurezza sul lavoro e il potenziamento delle capacità professionali.

L'Azienda si impegna a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e partecipativo, valorizzando il contributo di ciascun dipendente e attivando iniziative di welfare, con l'obiettivo di creare valore condiviso nel medio e lungo termine.

La gestione delle risorse umane in ACA S.p.A. si basa su rapporti di lavoro regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del settore che garantisce condizioni contrattuali eque e trasparenti.

Nel corso del 2024, l'Azienda ha provveduto a ribilanciare la propria forza lavoro in seguito al pensionamento di alcuni dipendenti storici, reintegrando l'organico costituito a fine anno da un totale di 196 collaboratori, distribuiti tra diverse funzioni e livelli professionali.

ESRS 2 SBM-2 INTERESSI E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

La salute e sicurezza dei dipendenti, la formazione e lo sviluppo professionale e la diversità, l'equità e l'inclusione rappresentano tematiche materiali di sostenibilità sulle quali l'Azienda intende continuare a investire in modo concreto e costante.

Questo impegno risponde non solo ai valori interni di ACA S.p.A., ma anche alle aspettative espresse dagli stakeholder – in particolare dagli Utenti – nei confronti dei quali l’Azienda riconosce la propria responsabilità di garantire un servizio in costante miglioramento.

A tal fine, è fondamentale disporre di una forza lavoro qualificata, aggiornata e adeguatamente formata, in grado di affrontare con competenza le sfide presenti e future.

ESRS 2 SBM-3 IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ RILEVANTI

Il personale dell’Azienda è articolato nelle seguenti categorie principali:

- Personale Tecnico Operativo: sono i lavoratori impegnati nella gestione, manutenzione e ottimizzazione delle infrastrutture idriche, tra cui gli impianti di depurazione e potabilizzazione, le reti di distribuzione e i servizi di pronto intervento.
- Personale Amministrativo e Gestionale: include gli addetti agli uffici amministrativi, finanziari, commerciali, customer care, recupero crediti.
- Dirigenti e Quadri: si tratta delle figure con ruoli di coordinamento.

Nell’ambito della gestione della forza lavoro, ACA S.p.A. ha analizzato i principali aspetti di sostenibilità indicati dagli ESRS, selezionando quelli maggiormente rilevanti per il proprio contesto operativo. Tra questi, si evidenziano:

- salute e sicurezza dei lavoratori, con riguardo alla prevenzione degli infortuni e al miglioramento continuo delle condizioni lavorative;
- formazione continua e sviluppo delle competenze, per supportare l’adattamento alle evoluzioni tecnologiche e normative del settore idrico;
- parità di genere, equità e inclusione, al fine di valorizzare le competenze e favorire un ambiente di lavoro equo e rispettoso;
- gestione del turnover e rinnovo generazionale, per garantire continuità e innovazione nell’organico aziendale.

S1-1 POLITICHE RELATIVE AL PERSONALE

Con riferimento alla gestione del personale, la politica di sostenibilità di ACA S.p.A. fa riferimento ai principi sanciti dal Codice Etico aziendale in modo da orientare le

proprie azioni ai valori di legalità, correttezza, trasparenza, onestà, affidabilità, buona fede, equità e ragionevolezza, che devono costantemente ispirare l'operato di ogni collaboratore.

Nel corso del 2024, l'Azienda ha proseguito il proprio impegno per la certificazione per la parità di genere, rafforzando le politiche interne a favore dell'equità e dell'inclusione. A tal fine, è stato somministrato a tutto il personale un questionario volto a rilevare percezioni e bisogni relativi all'ambiente lavorativo, con l'obiettivo di orientare in modo partecipativo le future azioni di miglioramento. La presenza di un referente aziendale per la parità di genere, unita all'attivazione di canali per il whistleblowing e all'adozione del Modello Organizzativo 231, garantisce di avere diversi strumenti dedicati ai temi dell'etica, della trasparenza e della tutela della persona.

In ambito di salute e sicurezza sul lavoro, ACA S.P.A. effettua periodicamente valutazioni sanitarie del personale attraverso il medico competente, corsi di formazione dei dipendenti con particolare attenzione all'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (DPI) al fine di garantire il rispetto delle normative in materia e la salvaguardia della salute dei propri dipendenti.

Il reclutamento del personale, avviene tramite bandi di concorso pubblici, elaborati sulla base di una ricognizione del fabbisogno organizzativo. Contestualmente, vengono promossi percorsi di formazione continua per sostenere lo sviluppo professionale dei dipendenti e migliorare la qualità del servizio reso all'utenza.

Sul fronte della flessibilità organizzativa, è prevista una flessibilità in entrata e uscita nella giornata lavorativa, con l'obiettivo di favorire un migliore equilibrio tra vita privata e lavorativa. A tale scopo, ACA S.p.A. ha confermato anche l'applicazione dello smart working per i casi in cui è stato ritenuto opportuno e per le mansioni compatibili, proseguendo il percorso avviato durante l'emergenza sanitaria.

S1-2 PROCESSI DI COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E DEI RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI IN MERITO AGLI IMPATTI

In ACA S.p.A., la gestione delle risorse umane e il coinvolgimento attivo della forza lavoro sono affidati al Direttore Generale che cura anche le relazioni con le organizzazioni sindacali.

Le rappresentanze dei lavoratori svolgono un ruolo attivo nella definizione di iniziative che riguardano il personale, partecipando alla condivisione di proposte relative a temi importati. Tra queste, rientrano l'introduzione di meccanismi di premialità legati alla produttività e la definizione di percorsi formativi in linea con i fabbisogni professionali emergenti.



S1-3 PROCESSI PER PORRE RIMEDIO AGLI IMPATTI NEGATIVI E CANALI CHE CONSENTONO AI LAVORATORI DI ESPRIMERE PREOCCUPAZIONI, POLITICHE RELATIVE AL PERSONALE

ACA S.p.A. ha implementato un sistema strutturato per prevenire e gestire eventuali impatti negativi a carico del personale, nel rispetto dei principi di tutela dei diritti fondamentali, sicurezza sul lavoro, pari opportunità e integrità dell'ambiente organizzativo.

Tra le misure adottate, l'Azienda ha attivato una piattaforma digitale per le segnalazioni di illeciti e irregolarità (whistleblowing), conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 24/2023 – attuativo della Direttiva (UE) 2019/1937 – che garantisce la possibilità per dipendenti, collaboratori e soggetti esterni di inoltrare segnalazioni anche in forma anonima. Le segnalazioni sono gestite secondo una procedura formalizzata che assicura la massima riservatezza e la protezione di chi effettua la segnalazione nel rispetto della normativa vigente.

Nel garantire la sicurezza e l'affidabilità dei canali digitali utilizzati per il whistleblowing e la comunicazione interna, ACA S.p.A. ha adottato misure tecniche e organizzative coerenti in linea con quanto richiesto dalla normativa nazionale in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR).

In parallelo, l'Azienda ha costituito un Comitato per le Pari Opportunità, all'interno del quale è stato designato un Referente per le segnalazioni di molestie e mobbing a garanzia di un ambiente rispettoso, equo e sicuro per tutte le lavoratrici e i lavoratori.

Questi strumenti orientati alla prevenzione dei conflitti, alla tutela della persona mirano a rafforzare la responsabilità sociale d'impresa e la resilienza organizzativa in un'ottica di miglioramento continuo.

S1-4 INTERVENTI SU IMPATTI RILEVANTI AL PERSONALE

Nel 2024, ACA S.p.A. ha proseguito il proprio percorso verso un modello organizzativo più equo, inclusivo e rispettoso delle diversità, intervenendo attivamente per prevenire e gestire impatti significativi sul proprio personale.

Il Comitato Parità di Genere, già operativo da settembre 2023 (composto da tre donne e due uomini) si è dedicato a seguire il percorso per l'ottenimento della certificazione UNI/PdR 125:2022. A tale scopo, il Comitato ha elaborato e implementato la "Politica per la Parità di Genere", un piano strategico e un set di Key Performance Indicators (KPI) per monitorare i progressi nelle principali aree previste dalla normativa.

Le altre attività svolte per la parità di genere svolte nel 2024 includono:

- Monitoraggio periodico attraverso questionari anonimi rivolti al personale;
- Analisi dei risultati e attuazione di azioni correttive dove necessario;
- Formazione e sensibilizzazione sui temi dell'inclusione e del linguaggio inclusivo;
- Nomina di un Referente per molestie e mobbing;
- Predisposizione di una procedura e modulo per la segnalazione di comportamenti inappropriati;
- Collaborazione attiva con la Direzione aziendale, l'Ufficio del Personale per le fasi preparatorie della certificazione.

L'approccio adottato ha consentito di rafforzare il coinvolgimento dei dipendenti per l'avvio di un processo di miglioramento continuo sui temi legati alla parità e all'inclusione.

Con riferimento alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, ACA S.p.A. ha confermato il proprio impegno in tale ambito, adottando misure preventive e promuovendo una cultura della sicurezza partecipata. L'Azienda si avvale della consulenza di un professionista esterno e organizza regolarmente formazione e aggiornamenti per il personale, con l'obiettivo di garantire un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso del benessere psicofisico delle persone.

S1-5 OBIETTIVI LEGATI ALLA GESTIONE DEGLI IMPATTI RILEVANTI NEGATIVI, AL POTENZIAMENTO DEGLI IMPATTI POSITIVI E ALLA GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ RILEVANTI

Gli obiettivi definiti da ACA S.p.A. in relazione alla gestione degli impatti significativi sul personale si inseriscono all'interno della più ampia strategia aziendale di sostenibilità e responsabilità sociale. Tali obiettivi riflettono l'impegno dell'Azienda nella costruzione di contesto lavorativo equo, sicuro e orientato allo sviluppo umano e professionale.

Gli obiettivi connessi alla gestione dei temi materiali legati al capitale umano, nonché alla gestione dei rischi e delle opportunità connessi al personale, sono stati definiti e inseriti nella sezione "ESRS 2 – Aspetti Generali" del presente Rapporto di Sostenibilità, con particolare riferimento alla tabella dei temi materiali a pagina 25.

In sintesi, gli obiettivi prioritari definiti da ACA S.p.A. includono:

- Mitigazione degli impatti negativi: prevenzione di episodi di discriminazione, molestie e mobbing, riduzione del rischio di infortuni sul lavoro, promozione della salute dei dipendenti;
- Valorizzazione degli impatti positivi: promozione della parità di genere e dell'inclusione, incremento delle opportunità di sviluppo professionale e formazione continua, rafforzamento del dialogo interno e della partecipazione dei dipendenti alla vita aziendale;
- Gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti: identificazione dei fattori di rischio connessi al benessere e alla sicurezza del personale, risposta dinamica ai cambiamenti normativi e di contesto (es. evoluzioni nei modelli di lavoro, flessibilità, digitalizzazione), valorizzazione del capitale umano come leva strategica per l'innovazione e la competitività.

Tali obiettivi sono accompagnati da indicatori chiave (KPI) e da un sistema di monitoraggio periodico legati alla certificazione UNI/PdR 125:2022 che l'Azienda sta perseguendo.

S1-6 CARATTERISTICHE DEI DIPENDENTI DELL'IMPRESA

Nel 2024, la forza lavoro di ACA S.p.A. conta un totale di 196 dipendenti. La distribuzione per categoria professionale evidenzia la presenza di 2 dirigenti effettivi, di cui uno è una donna e 8 quadri, tra cui 5 uomini e 3 donne. Due di questi quadri ricoprono incarichi dirigenziali ad interim.

La categoria degli impiegati conta 75 unità, con una componente femminile pari a 23 persone, mentre il personale operaio comprende 111 addetti, tra cui è presente una sola donna, a conferma di una composizione fortemente sbilanciata verso la componente maschile nei ruoli operativi.

Per quanto riguarda la tipologia contrattuale, su 196 dipendenti complessivi, 193 risultano assunti con contratto a tempo indeterminato mentre 3 con contratto a tempo determinato.

Nel corso del 2024, ACA S.p.A. ha inoltre registrato 7 pensionamenti e 1 dimissione a fronte dei quali ci sono state 7 nuove assunzioni, di cui 3 riferite a personale femminile. Questo dato conferma l'attenzione dell'Azienda nella gestione del turnover, con un approccio volto a garantire continuità operativa e una progressiva diversificazione della forza lavoro.

S1-7 CARATTERISTICHE DEI LAVORATORI NON DIPENDENTI DELL'IMPRESA

Per far fronte a incrementi temporanei, significativi e non programmabili dell'attività lavorativa ordinaria, l'Azienda ha fatto ricorso a lavoratori somministrati, impiegando 5 unità con contratto di lavoro temporaneo (dato aggiornato al 31/12/24) misura in coerenza con le esigenze operative del periodo di riferimento.

S1-8 COPERTURA DELLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA E DIALOGO SOCIALE

Tutti i rapporti di lavoro dei dipendenti di ruolo di ACA S.p.A. sono regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del Settore Gas-Acqua, comprensivo dei relativi rinnovi e aggiornamenti.

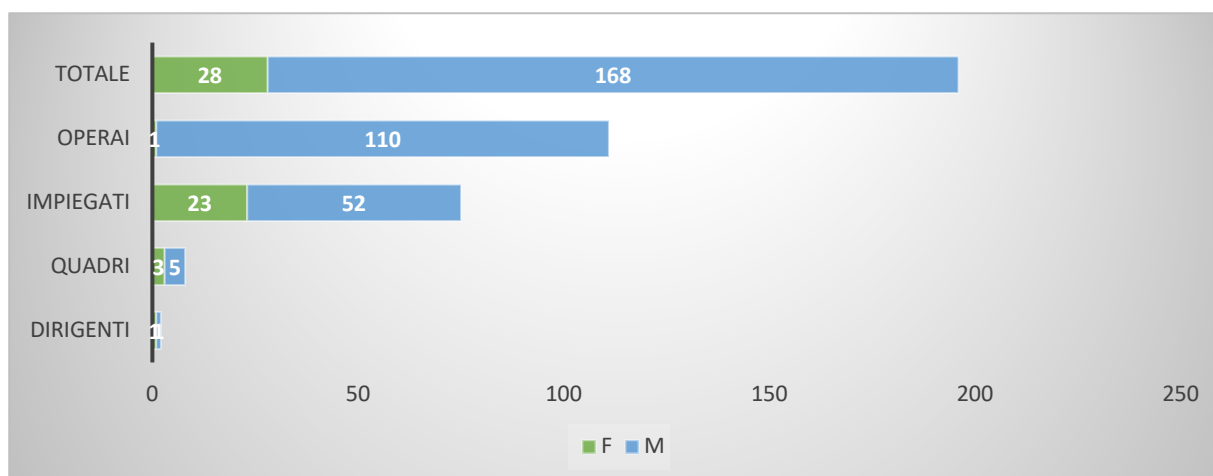
L'Azienda riconosce pienamente il ruolo delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) attive al proprio interno, le quali partecipano ai processi di contrattazione collettiva, contribuendo alla definizione di accordi aziendali su tematiche rilevanti per l'organizzazione aziendale e per il benessere del personale.

S1-9 METRICHE SULLA DIVERSITÀ

Con riferimento alla diversità di genere, nel 2024 la composizione del personale risulta così distribuita (vedi anche tabella sotto riportata):

- Dirigenti: la rappresentanza è equamente suddivisa, con il 50% di donne e il 50% di uomini;
- Quadri: su un totale di 8 persone, 3 sono donne e 5 sono uomini;
- Impiegati: il personale impiegatizio conta 23 donne e 52 uomini;
- Operai: in questa categoria si rileva una forte prevalenza maschile, con una presenza femminile molto limitata.

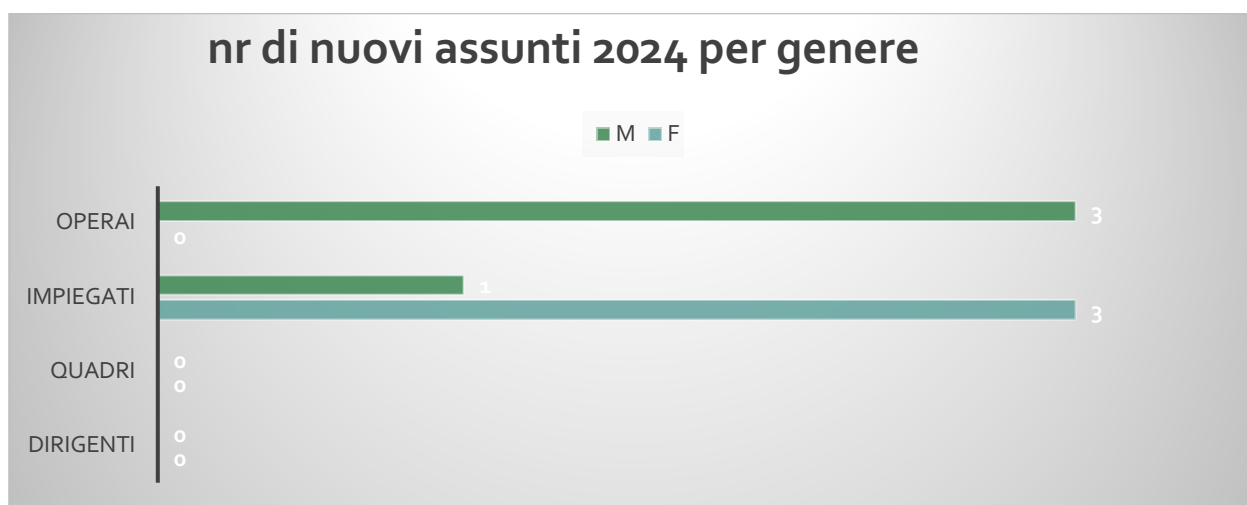
occupati al 31/12/24	F+M	F	M	%F	%M
Dirigenti	2	1	1	50%	50%
Quadri	8	3	5	38%	63%
Impiegati	75	23	52	31%	69%
Operai	111	1	110	1%	99%
TOTALE	196	28	168	14%	86%



Per quanto riguarda le nuove assunzioni nel corso del 2024, sono stati inseriti in organico 7 nuovi dipendenti, di cui 3 con contratto a tempo determinato. Tra questi, 3 sono donne, pari al 43% del totale dei nuovi assunti come da tabella di seguito illustrata.

Tabella nuovi assunti 2024

Assunti al 31/12/24	F+M	F	M	%F	%M
Dirigenti	0	0	0	0%	0%
Quadri	0	0	0	0%	0%
Impiegati	4	3	1	75%	25%
Operai	3	0	3	0%	100%
TOTALE	7	3	4	43%	57%



Con riferimento alle fasce d'età, nella tabella sottostante sono riportate le informazioni relative al numero di dipendenti suddivisi per fascia di età e per differenza di genere:

Fasce d'età	F	M	Totale complessivo
Meno di 30 anni		2	2
Fra 30 e 50 anni	11	51	62
Over 50	19	113	132
Totale complessivo	30	166	196

S1-10 SALARI ADEGUATI

La politica retributiva di ACA S.p.A. si basa sul rispetto integrale del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del Settore Gas-Acqua, al quale l'Azienda aderisce. I livelli retributivi applicati sono coerenti con gli inquadramenti previsti dal contratto di settore, in linea con quanto stabilito dalla contrattazione collettiva nazionale.



ACA S.p.A. assicura a tutti i propri dipendenti l'accesso alle tutele sociali previste dalla normativa italiana, nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia di assistenza sanitaria, previdenza, trattamento pensionistico e congedi (maternità, paternità, parentali, di studio, ecc.). Oltre a queste garanzie di base, i dipendenti hanno la possibilità di aderire al Fondo di Pensione Complementare Pegaso, che permette di costruire una forma di previdenza integrativa in vista del futuro. È inoltre possibile iscriversi al Fondo Sanitario Integrativo di categoria FASIE (Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa Energia), avendo così la possibilità di estendere la copertura sanitaria ed arricchire l'insieme degli strumenti di welfare aziendale a disposizione del personale.

S1-12 PERSONE CON DISABILITÀ

ACA S.p.A. intende promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e si impegna a garantire pari opportunità a tutti.

Tuttavia, ACA S.p.A. ritiene opportuno di non pubblicare, al momento, informazioni dettagliate su questo tema, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), al fine di tutelare la riservatezza e i diritti delle persone coinvolte.

Eventuali aggiornamenti in merito saranno valutati in funzione di future disposizioni della legislazione italiana ed europea.

S1-13 METRICHE DI FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Nel corso del 2024, ACA S.p.A. ha investito in modo significativo nello sviluppo delle competenze interne, erogando un totale di 1.518 ore di formazione destinati a 262 partecipanti (alcuni dipendenti sono stati coinvolti in più percorsi formativi) con diverse qualifiche: dai quadri agli impiegati amministrativi e tecnici, fino agli operai specializzati.

Sono stati organizzati 25 corsi, di cui 24 completati e uno di alta formazione che prosegue anche nel 2025.

La formazione si è svolta principalmente in due modi: **online**, per garantire maggiore flessibilità nella partecipazione, e **in aula**, soprattutto per i corsi legati alla sicurezza, dove la pratica e l'interazione diretta sono fondamentali.

I contenuti formativi hanno spaziato dalla cybersecurity e protezione dei dati personali, alla gestione dei rifiuti, dalla parità di genere alla manutenzione tecnica, fino agli aggiornamenti normativi sugli appalti pubblici.

Proseguono i 2 percorsi di alta formazione relativamente al Dottorato Industriale in Sustainable Blue Economy and One Health in convenzione con l'Università Telematica "Leonardo da Vinci"- Torvecchia Teatina della durata di 3 anni, a conferma dell'impegno dell'Azienda nel sostenere percorsi di formazione avanzata e sviluppo di competenze specialistiche.

Va comunque sottolineato che, a causa dell'emergenza idrica particolarmente grave che ha interessato il territorio durante l'anno, alcuni dei corsi programmati hanno subito riduzione o sono stati rimandati al fine di poter concentrare energie e risorse sulle attività operative più urgenti.

Da rilevare infine che, nel 2024, è stato approvato un nuovo piano formativo, finanziato dal Fondo Fonservizi comprensivo di quattro nuovi percorsi formativi programmati per il 2025, cui si aggiungeranno altri corsi di formazione come da necessità aziendale.



S1-14 METRICHE DI SALUTE E SICUREZZA

ACA S.p.A. considera la salute e la sicurezza dei propri dipendenti un elemento importante della propria strategia di sostenibilità e della gestione delle risorse umane. L'Azienda si impegna a rispettare pienamente la normativa italiana vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08) avvalendosi anche della collaborazione di professionisti esterni specializzati.

Nel 2024, l'Azienda ha dedicato una serie di corsi di formazione specifici alla sicurezza sul lavoro con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza, migliorare le competenze operative e promuovere una cultura aziendale orientata alla prevenzione e alla protezione.

Il Medico competente, nominato formalmente, svolge visite mediche periodiche per monitorare lo stato di salute dei lavoratori, assicurando il rispetto degli standard di tutela sanitaria previsti dalla legge.

S1-15 INDICATORI DELL'EQUILIBRIO TRA VITA PROFESSIONALE E VITA PRIVATA

ACA S.p.A. riconosce l'importanza di garantire un equilibrio sano e sostenibile tra vita lavorativa e vita privata per i propri dipendenti.

In particolare, dove il tipo di attività e di mansioni svolte lo permettono, su richiesta del lavoratore viene offerta la possibilità di lavorare in modalità smart working, valutando caso per caso le necessità specifiche di ogni collaboratore.

Inoltre, l'Azienda garantisce il pieno rispetto dei congedi previsti dalla normativa italiana, tra cui i congedi parentali, di maternità e paternità, congedi per motivi familiari e per studio, consapevole che un ambiente lavorativo attento a queste esigenze contribuisce a una cultura aziendale inclusiva e responsabile.

ESRS S2: LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

ESRS 2 IRO-1 PROCESSI PER INDIVIDUARE IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Con riferimento alla supply chain, non avendo ACA S.p.A. superato la soglia media dei 750 dipendenti ha la facoltà di omettere le informazioni richieste dallo standard ESRS S2.

Tuttavia, con riferimento ai temi materiali indicati nella tabella considerata a pag. 25 l'argomento viene tenuto in considerazione dall'Azienda. Per questo motivo, verranno comunque fornite alcune delle informazioni ritenute necessarie, tra cui obiettivi, politiche adottate e azioni intraprese.

ESRS 2 SBM-2 INTERESSI E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

Il dialogo con gli stakeholder rappresenta un elemento centrale nella definizione delle strategie aziendali e degli obiettivi in ambito di sostenibilità.

Come già evidenziato, in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, l'Azienda genera impatti diretti e indiretti su una vasta gamma di portatori di interesse. Per questo motivo, ACA S.p.A. si impegna a rafforzare continuamente il coinvolgimento degli stakeholder attraverso canali di ascolto e consultazione, con l'obiettivo di promuovere trasparenza, inclusione per allineare concretamente le proprie scelte strategiche alle esigenze del territorio.

Per ulteriori approfondimenti su questi temi è possibile consultare la sezione ESRS 1 – Prescrizioni generali e i Criteri di Rendicontazione.

ESRS 2 SBM-3 IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ RILEVANTI E LORO INTERAZIONE CON LA STRATEGIA E IL MODELLO DI BUSINESS

Nello svolgimento della sua attività, ACA S.p.A. opera anche attraverso il supporto di una filiera composta da fornitori che svolgono un ruolo importante per garantire un servizio efficiente.

Sebbene l'Azienda non abbia ancora completato una formale analisi di doppia materialità, ha già identificato alcuni temi materiali rilevanti (vedi tabella dei temi materiali di pag. 25) che evidenziano alcuni impatti negativi potenziali lungo la catena del valore come ad es. il mancato rispetto delle condizioni di lavoro di fornitori e subappaltatori con riferimento agli standard sociali e di sicurezza.

Questi aspetti sono attualmente gestiti attraverso indicazioni previste nei capitolati tecnici e nelle gare pubbliche, ma ACA S.p.A. è consapevole della necessità di rafforzare progressivamente i propri strumenti di due diligence sociale e di dover integrare queste tematiche nel quadro strategico aziendale. A tal fine e in una prospettiva futura, la Società intende sviluppare un sistema più strutturato ai fini della valutazione dei rischi sociali lungo la catena del valore.

S2-1 POLITICHE CONNESSE AI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

ACA S.p.A. seleziona i propri fornitori attraverso procedure conformi al Codice degli Appalti (D.Lgs. 36/2023).

Da tempo l'Azienda ha istituito un Albo dei Fornitori, strumento centrale per la negoziazione degli acquisti di beni e servizi. Grazie all'informatizzazione dei processi, gli operatori economici possono iscriversi direttamente all'Albo tramite la piattaforma digitale TRASPARE, che gestisce le attività di approvvigionamento elettronico della Pubblica Amministrazione.

Con riferimento alle procedure di gara, ACA S.p.A. richiede agli aggiudicatari delle stesse di aderire ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e ai principi contenuti nel Codice Etico aziendale, nel Modello Organizzativo Gestionale adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e nel piano triennale anticorruzione adottati dall'Azienda, assicurando così il rispetto di elevati standard etici e di conformità normativa lungo tutta la catena del valore.

Per le procedure di affidamento sotto soglia, la Società ha adottato un regolamento interno specifico, denominato "Regolamento per l'affidamento, mediante procedura sotto soglia, di lavori, beni e servizi", approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 3 novembre 2023.

ESRS S3: COMUNITÀ INTERESSATE

ESRS 2 SBM-2 INTERESSI E OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

ACA S.p.A. opera in stretto contatto con le comunità locali e con un'ampia gamma di portatori di interesse, tra cui soci, cittadini, istituzioni e residenti del territorio servito. Da questo stretto legame nasce l'impegno dell'Azienda a integrare le istanze, le opinioni e i diritti delle comunità coinvolte.

In concreto, ciò si traduce in un costante sforzo per migliorare il dialogo con gli stakeholder, promuovere la trasparenza, prevenire i conflitti e costruire relazioni di fiducia durature. Comportamenti che mirano a comprendere più a fondo le esigenze del territorio e che costituiscono un pilastro fondamentale dell'approccio aziendale alla sostenibilità.

ESRS 2 SBM-3 IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ RILEVANTI E LA LORO INTERAZIONE CON LA STRATEGIA E IL MODELLO AZIENDALE

Considerato che l'operato di ACA S.p.A. incide direttamente sulla vita quotidiana delle comunità servite, nella definizione delle proprie strategie, la Società si impegna a considerare i diritti, le aspettative e i bisogni dei cittadini, dei Soci e degli attori locali attraverso politiche concrete fondate sui principi contenuti nel Codice Etico aziendale e iniziative che coniugano la tutela delle risorse naturali con lo sviluppo sociale ed economico locale.

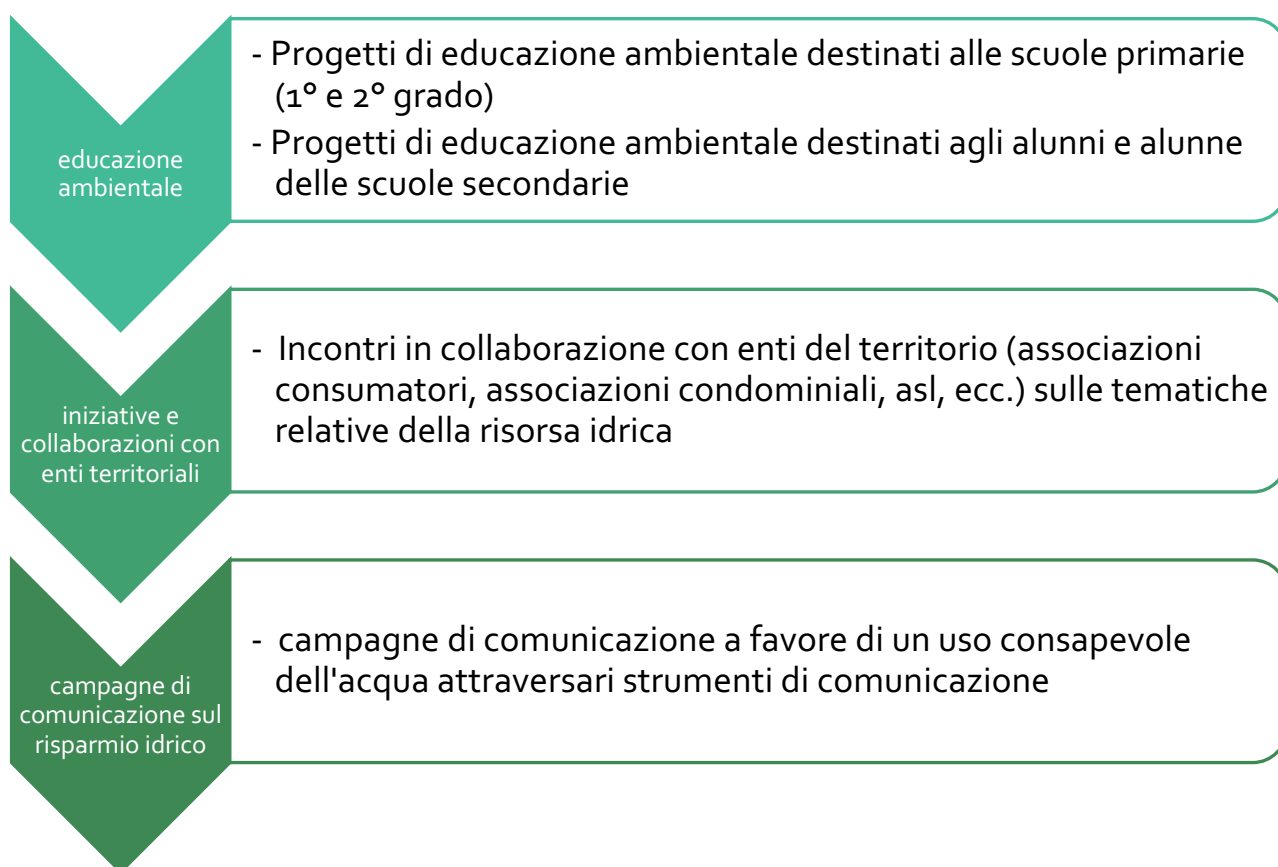
Tra gli impatti e le opportunità rilevanti individuati si segnalano l'impegno per l'educazione ambientale per promuovere una cittadinanza consapevole nella gestione delle risorse idriche e la partecipazione a iniziative ambientali per rafforzare il legame con il territorio.

S3-1 POLITICHE RELATIVE ALLE COMUNITÀ INTERESSATE

Per la tipologia di attività che svolge, l'Azienda è profondamente consapevole del proprio ruolo nel territorio e dell'impatto che le sue operazioni possono avere sul benessere delle persone e delle comunità locali. Per questo, il rispetto dei diritti delle comunità, con particolare attenzione a quelli umani è un elemento centrale della strategia aziendale.

Le politiche di ACA S.p.A. volte alla tutela dei diritti delle comunità si basano sui principi espressi nel Codice Etico, nel Modello Organizzativo 231, nella procedura di whistleblowing e nell'impegno per la parità di genere. L'attenzione della Società verso il territorio si manifesta anche attraverso progetti di educazione ambientale rivolti alle scuole e campagne di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza, per promuovere un uso consapevole della risorsa idrica.

Di seguito le iniziative future individuate e mirate al coinvolgimento delle comunità interessate:



ESRS S4: CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

S4-1 POLITICHE RELATIVE AI CONSUMATORI E UTENTI FINALI

In qualità di gestore di una risorsa essenziale come l'acqua potabile, ACA S.p.A. In House Providing considera prioritaria la tutela del diritto dei cittadini ad avere un servizio idrico sicuro, accessibile e di qualità.

L'impegno nei confronti delle comunità servite si traduce nella costante attenzione alla relazione con l'utenza, alla trasparenza dei processi e alla qualità della prestazione erogata.

Per regolare in modo chiaro il rapporto tra ACA S.p.A. e gli Utenti, la Società ha adottato due strumenti fondamentali:

- **La Carta del Servizio Idrico Integrato**, che stabilisce gli standard qualitativi (generali e specifici) che il Gestore è tenuto a garantire, in conformità con le deliberazioni dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), in tema di qualità contrattuale e tecnica;
- **Il Regolamento d'Utenza**, che disciplina le condizioni contrattuali, economiche e tecniche del servizio.

ACA S.p.A. è il principale gestore del Servizio Idrico Integrato in Abruzzo, tra i sei operatori attivi sul territorio regionale.

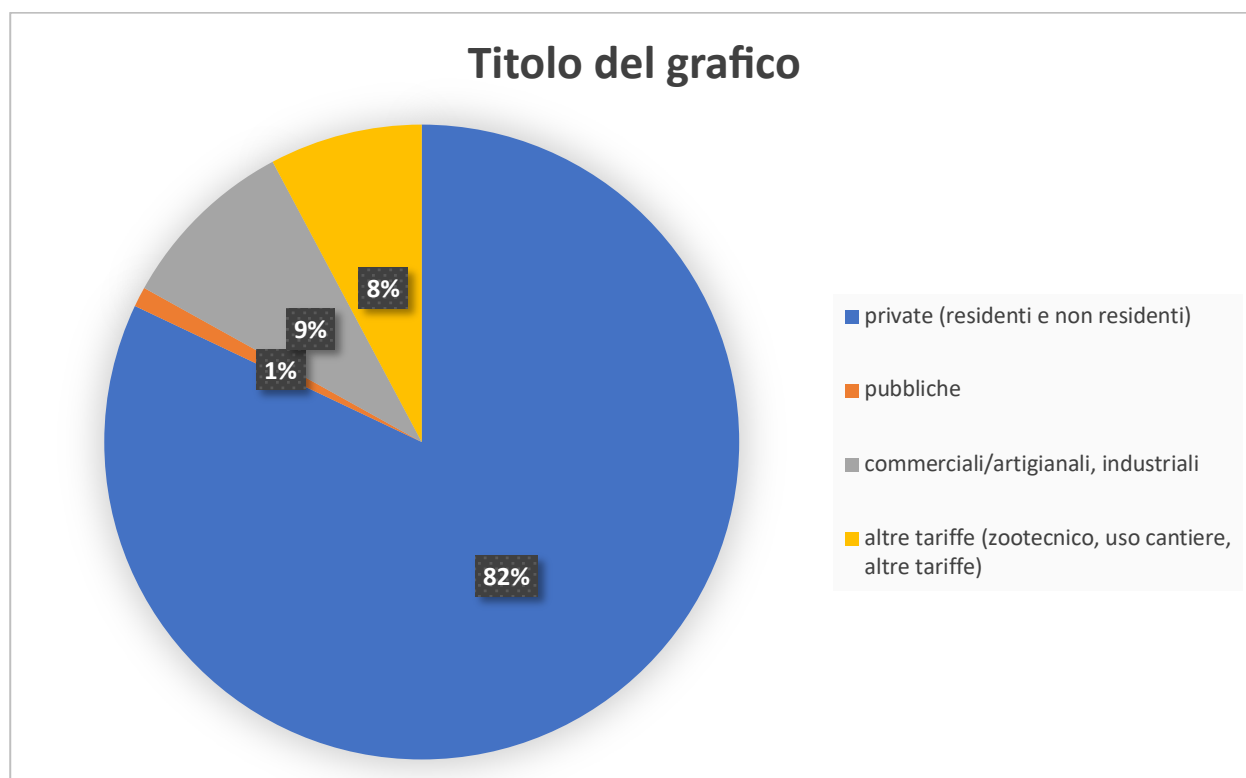
La Società garantisce il servizio idrico in 64 Comuni:

- i Comuni della provincia di Pescara (capoluogo compreso);
- alcuni Comuni della provincia di Chieti (capoluogo compreso);
- alcuni Comuni della provincia di Teramo.

La popolazione residente servita ammonta a circa 456.000 persone, con un significativo incremento nei mesi estivi, dovuto al turismo e alla presenza di popolazione fluttuante.

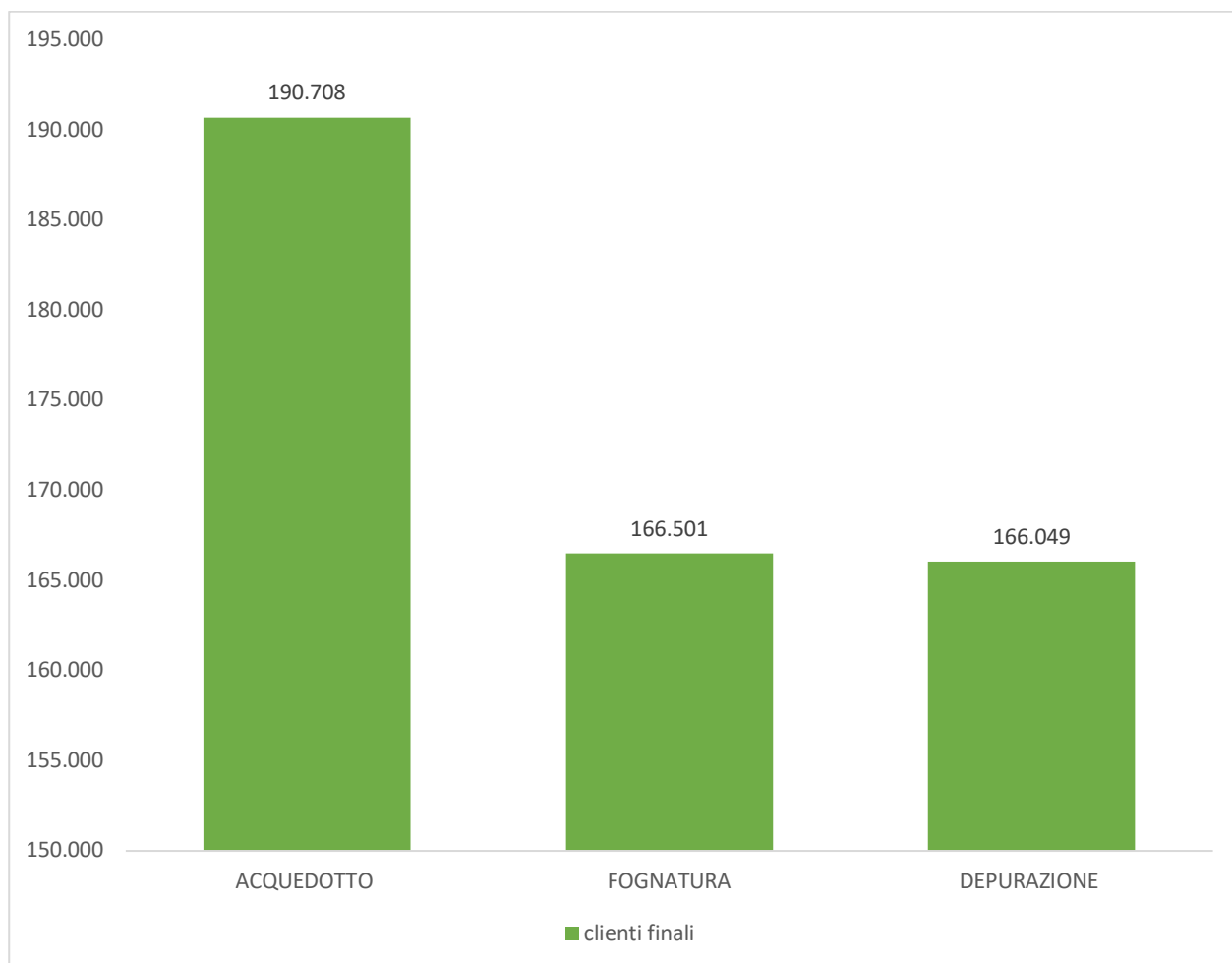
La suddivisione delle utenze servite, in base alla natura del servizio erogato, è riportata nella tabella seguente.

tipologia di utenze servite	Nr.
private (residenti e non residenti)	156.477
pubbliche	1.937
commerciali/artigianali, industriali	17.456
altre tariffe (zootecnico, uso cantiere, altre tariffe)	14.838
totale	190.708



Di seguito è invece riportata la distinzione della tipologia di utenza servita:

anno 2024 - clienti finali dei servizi	
	clienti finali
ACQUEDOTTO	190.708
FOGNATURA	166.501
DEPURAZIONE	166.049



S4-2 PROCESSI PER COINVOLGERE I CONSUMATORI E GLI UTENTI FINALI SUGLI IMPATTI

ACA S.p.A. In House Providing si impegna a garantire un dialogo costante, trasparente e accessibile con la propria Utenza, al fine di favorire la partecipazione consapevole degli Utenti e dei consumatori rispetto agli impatti sociali, economici e ambientali generati dal servizio idrico integrato.

La relazione con gli Utenti viene gestita attraverso una pluralità di canali che consentono un contatto diretto e immediato, assicurando così la possibilità di ricevere informazioni, presentare segnalazioni, proporre reclami o richiedere interventi, in modo semplice e inclusivo.

A tale scopo, la Società ha attivato i seguenti canali di comunicazione:

1. Gli Sportelli fisici



Per garantire la prossimità e l'ascolto attivo dell'utenza, sul territorio servito sono presenti 7 sportelli fisici dove è possibile svolgere le principali pratiche commerciali e amministrative, come:

- richiesta di informazioni generali sui servizi
- attivazioni, volture e cessazioni delle forniture
- gestione dei pagamenti, rateizzazioni e reclami
- modifiche contrattuali

Gli **sportelli aperti al pubblico** sono ubicati nelle seguenti sedi:

- Pescara (PE) – Viale Bovio, 452
- Pescara (PE) – Recupero Crediti - Viale Bovio, 452
- Chieti (CH) – Via delle Robinie
- Silvi (TE) – Viale Po n. 4
- Penne (PE) – Punto di ascolto - Chiostro San Domenico, Piazza Luca da Penne
- Pianella (PE) – Punto di ascolto - Piazza Garibaldi c/o Comune
- Scafa (PE) – Punto di ascolto - presso Piazza Matteotti n. 5 c/o Comune

Nel corso del 2024, il numero di clienti servito agli sportelli è stato di circa 20.791.

2. Il Call center commerciale e tecnico



Oltre alla rete fisica, ACA S.p.A. garantisce assistenza telefonica tramite call center dedicati sia per le attività commerciali, sia per segnalazioni di guasti o richieste di pronto intervento tecnico, assicurando tempi di risposta rapidi ed elevata professionalità. Nel 2024, il numero di chiamate ricevute dai call center aziendali è stato pari a 69.088.

3. Il sito internet aziendale e i social network



Il sito internet aziendale www.aca.pescara.it rappresenta un ulteriore strumento di trasparenza e informazione nel quale gli Utenti possono consultare:

- dati societari e organizzativi
- regolamenti e documentazione contrattuale
- avvisi, comunicati e informazioni di pubblica utilità
- modulistica per allacci, volture, disattivazioni
- la propria posizione contrattuale e lo stato dei pagamenti, tramite l'area riservata online (previa registrazione)

Per una comunicazione sempre più tempestiva, ACA S.p.A. utilizza anche canali social come Facebook e Instagram, principalmente per divulgare comunicazioni istituzionali, avvisi urgenti e aggiornamenti sul servizio.

4. La bolletta



Il documento riepilogativo dei consumi che contiene anche comunicazioni rivolte all'Utenza è rappresentato dalla bolletta che può essere ricevuta sia in forma fisica o alternativamente in forma digitale.

ACA S.p.A. gestisce la fatturazione in coerenza con i principi di trasparenza e responsabilità sociale, basandosi sui consumi effettivi rilevati attraverso la lettura diretta del contatore. Ove ciò non sia possibile, vengono considerate l'autolettura comunicata dall'Utente validata dal gestore e in ultima istanza, stime di consumo. Questo processo rispetta quanto stabilito dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR (RQSII), che definisce anche il numero minimo di bollettazioni annuali, standard che l'Azienda si impegna a rispettare pienamente.

In bolletta sono indicati i corrispettivi dovuti per ciascun servizio (acquedotto, fognatura e depurazione), calcolati in base alle tariffe regolamentate e aggiornate in base alla Delibera ARERA 639/2021/R/IDR.

Le bollette emesse nel corso del 2024 sono state 698.363 (di cui 55.504 in formato elettronico).

The screenshot displays the 'SOSTENIBILITÀ' (Sustainability) section of the ACA S.p.A. website. At the top, there are three green buttons for customer support: 'Segnalazione guasti / Pronto intervento 800.800.838', 'Assistenza commerciale 800.890.541', and 'Assistenza commerciale da mobile 02.94.15.4228'. Below these are social media icons for Facebook and Instagram. The main navigation bar includes links for 'Azienda', 'Fornitori', 'Scuole', 'Regolamenti', 'Area tecnica', 'Società trasparente', and 'Contatti'. The 'SOSTENIBILITÀ' section features a large blue header with a circular logo and three sub-sections: 'Politiche di sostenibilità', 'Report e dati', and 'Progetti'. Below this, there are two main content areas. The left area, titled 'Certificazioni', states that ACA S.p.A. is certified according to ISO 9001:2015 for its network management and SII service delivery, and shows logos for RINA and ISO 9001 certification. The right area, titled 'La nostra acqua', describes the high quality of the water distributed, sourced from parks and areas, and features a background image of a woman drinking water.

S4-3 PROCESSI PER PORRE RIMEDIO AGLI IMPATTI NEGATIVI E CANALI CHE CONSENTONO AI CONSUMATORI E AGLI UTILIZZATORI FINALI DI ESPRIMERE PREOCCUPAZIONI

ACA S.p.A. ha strutturato un sistema di gestione delle segnalazioni, reclami e controversie volto a garantire un ascolto attivo e una risposta efficace a tutte le istanze provenienti dagli Utenti.

L'Utenza può comunicare con l'Azienda attraverso diversi canali: sportelli fisici, numero verde, posta ordinaria, posta elettronica e area riservata sul sito web.

Le comunicazioni ricevute vengono classificate secondo tre principali tipologie:

- Richieste di informazioni: quesiti su aspetti tecnici, contrattuali, normativi o procedurali;
- Richieste di rettifica di fatturazione: segnalazioni relative a presunte anomalie nelle bollette ricevute sottoposte a verifica da parte dell'Ufficio Reclami;
- Reclami formali: lamentele che evidenziano il mancato rispetto degli standard di qualità del servizio come definiti dalla Carta dei Servizi, dal contratto e dal Regolamento d'Utenza.

Tutte le richieste scritte devono ricevere una risposta motivata entro i termini stabiliti dalla Delibera ARERA n. 655/2015/R/IDR che definisce le tempistiche e le modalità di gestione delle comunicazioni tra gestore e Utenza.

Di seguito sono indicati altri processi utili all'ascolto e alla risoluzione delle problematiche rappresentate dall'Utenza.

Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

ACA S.p.A. promuove forme di risoluzione extragiudiziale delle controversie per facilitare il dialogo con l'utenza e ridurre il ricorso alle vie legali.

L'Utente ha la possibilità di accedere ai seguenti strumenti di conciliazione:

- Conciliazione paritetica che può essere attuata con l'ausilio di un'associazione dei consumatori riconosciuta;
- Servizio di Conciliazione ARERA totalmente gratuito per il tramite della piattaforma nazionale messa a disposizione dall'Autorità di regolazione per

l'energia, reti e ambiente;

- Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Chieti-Pescara che può essere attivata per la risoluzione volontaria di controversie con una procedura snella e in tempi certi.

Tali strumenti sono concepiti al fine di garantire una tutela effettiva dell'Utente finale e favoriscono sia il perseguimento di un accordo condiviso che il consolidamento del rapporto di fiducia tra il cittadino e il gestore del servizio.

A dimostrazione della validità di questi strumenti, è da rilevare che dal 01/01/24 al 31/12/24, ACA S.p.A. ha concluso 100 procedure ADR tramite il Servizio di conciliazione ARERA. Di esse, 82 sono state chiuse positivamente tramite il raggiungimento di un accordo tra il gestore e l'Utente avente valore di titolo esecutivo.

conciliazioni ARERA 2024

- nr di Conciliazioni avviate e concluse
100
- di cui risolte positivamente
82%

Gestione della morosità

La gestione dei crediti insoluti viene affrontata da ACA S.p.A. con un approccio equilibrato, conforme ai principi di responsabilità sociale, volto a prevenire situazioni di disagio e garantire l'equilibrio economico-finanziario del servizio.

Nel rispetto della Delibera ARERA n. 311/2019/R/IDR e del relativo Allegato A (REMSI – Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato), la Società adotta una pluralità di azioni, che includono:

- Interventi tecnici sui misuratori (svolti da personale interno o da soggetti specializzati);
- Concessione di piani di rateizzazione personalizzati, per facilitare il rientro graduale del debito;

- Attività di recupero giudiziale (interna o affidata ad avvocati esterni) nei casi più complessi;
- Riconciliazione amministrativa del credito e gestione delle utenze sospese o limitate per morosità.

Per ampliare le possibilità di pagamento e andare incontro alle diverse esigenze dell'Utenza, l'Azienda consente diverse modalità di saldo delle fatture che può avvenire tramite: bollettino postale allegato in fattura, domiciliazione bancaria, PagoPA, bonifico bancario, carta di credito e debito (online o presso gli sportelli fisici). Tutte soluzioni che riflettono l'impegno di ACA S.P.A. nel mantenere un servizio accessibile e inclusivo nei confronti degli Utenti.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

ACA S.p.A. riconosce il ruolo centrale dell'Utenza nella costruzione di un servizio idrico efficiente, affidabile e sostenibile. Per questo motivo, oltre a garantire una comunicazione trasparente e un sistema strutturato per la gestione dei reclami, l'Azienda ha sviluppato strumenti di ascolto attivo e di monitoraggio della soddisfazione degli Utenti finalizzati a migliorare la qualità del servizio e a individuare tempestivamente eventuali criticità.

ACA S.p.A. conduce periodicamente indagini di customer satisfaction rivolte a campioni rappresentativi dell'Utenza residenziale, pubblica e commerciale con l'obiettivo di:

- misurare il livello di gradimento rispetto ai diversi aspetti del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione);
- raccogliere il feedback sull'esperienza dell'Utente presso gli sportelli fisici, online e telefonici;
- individuare le aree prioritarie di intervento per il miglioramento continuo.

Le indagini sono realizzate attraverso questionari e interviste telefoniche e sono strutturate al fine di restituire dati quantitativi e qualitativi. Tali informazioni vengono successivamente analizzati e utilizzati per l'aggiornamento del Piano della Qualità del Servizio.

Valutazione e gestione degli impatti sull'Utenza

Nel quadro della propria responsabilità sociale e in coerenza con gli standard ESRS, ACA S.p.A. valuta regolarmente gli impatti del servizio sugli Utenti e sulle comunità locali, con particolare attenzione a:

- accessibilità economica del servizio (tramite la gestione agevolata della morosità con rateizzazioni e piani di rientro);
- equità nella fornitura delle prestazioni, con riferimento a standard uniformi su tutto il territorio servito;
- tutela dei diritti contrattuali dell'Utente, attraverso l'applicazione della Carta del Servizio Idrico Integrato e del Regolamento d'Utenza;
- inclusione digitale e accessibilità ai canali online, per facilitare l'interazione con l'Utenza.

In caso di eventi straordinari che possano avere impatto diretto sull'Utenza (interruzioni del servizio, guasti, variazioni tariffarie, modifiche contrattuali), ACA S.p.A. attiva tempestivamente le possibili azioni di comunicazione utilizzando in modo integrato sito web, social network, avvisi via e-mail o posta cartacea e segnalazioni presso i punti di contatto sul territorio.

S4-4 INTERVENTI SU IMPATTI RILEVANTI SUI CONSUMATORI E GLI UTILIZZATORI FINALI, APPROCCI PER GESTIRE RISCHI RILEVANTI E CONSEGUIRE OPPORTUNITÀ RILEVANTI IN RELAZIONE AI CONSUMATORI E AGLI UTILIZZATORI FINALI, E EFFICACIA DI TALI AZIONI

L'ascolto e la valutazione della soddisfazione degli Utenti sono importanti per migliorare i processi di pianificazione strategica e la definizione di azioni correttive, in una logica di miglioramento continuo, coerente con gli obiettivi di lungo periodo del gestore e con gli standard di qualità regolati da ARERA.

Al fine di garantire un accesso equo, inclusivo e continuo al Servizio Idrico Integrato, l'Azienda si impegna a garantire standard di qualità e sicurezza con controlli costanti sull'acqua potabile e depurata e, un monitoraggio delle infrastrutture, in conformità con la normativa vigente.

Come già precisato nel paragrafo precedente, per favorire l'accessibilità economica, ACA S.p.A. adotta politiche di gestione della morosità improntate alla prevenzione del disagio sociale, offrendo piani di rateizzazione, modalità di pagamento diversificate e il bonus sociale idrico. L'accesso ai servizi è garantito da un sistema multicanale che comprende sportelli fisici, call center, canali digitali e punti di ascolto sul territorio, con l'obiettivo di raggiungere tutti gli Utenti, anche quelli meno digitalizzati.

A supporto dei sistemi informativi, la Società ha implementato adeguate misure di sicurezza informatica per la protezione dei dati e la continuità del servizio.

L'Azienda è costantemente impegnata a prevenire e mitigare ogni possibile impatto negativo che le proprie attività potrebbero generare sugli Utenti, nell'intento di creare un modello di gestione orientato al benessere collettivo e al miglioramento continuo, rendendo disponibili le informazioni sulle proprie azioni e performance attraverso strumenti di rendicontazione come il Report di Sostenibilità.

S4-5 OBIETTIVI RELATIVI ALLA GESTIONE DEGLI IMPATTI RILEVANTI NEGATIVI, AL POTENZIAMENTO DEGLI IMPATTI POSITIVI E ALLA GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ RILEVANTI

ACA S.p.A. conferma il proprio impegno verso un modello di sviluppo sostenibile, orientato alla tutela delle risorse idriche e al miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

In questa fase, l'Azienda è impegnata nella definizione del proprio Piano di Sostenibilità, che rappresenterà lo strumento guida per identificare in modo strutturato gli obiettivi futuri in ambito ambientale, sociale ed economico.

In attesa della formalizzazione del Piano di Sostenibilità, ACA S.p.A. fa riferimento alle tematiche esposte nella tabella di pag. 25 con l'obiettivo futuro di predisporre un quadro strutturato di azioni che consentano, nel tempo, di potenziare gli effetti positivi generati sul territorio e di gestire in modo efficace eventuali criticità e a beneficio delle comunità servite e dell'ambiente.

5

GOVERNANCE

CONDOTTA DELLE IMPRESE



"Ogni cosa è fatta d'acqua e ogni cosa ritorna ad acqua."

Anassimene

GOVERNANCE

ESRS G1 CONDOTTA DELLE IMPRESE

In questa sezione vengono presentati i principi guida che orientano l'azione di ACA S.p.A., con particolare attenzione alla cultura organizzativa, ai valori condivisi e alle politiche adottate per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Vengono illustrate le linee di condotta che definiscono l'identità aziendale e che ispirano ogni ambito dell'attività operativa, promuovendo un approccio etico, responsabile e orientato alla sostenibilità, alla trasparenza e all'innovazione.

Questi elementi che costituiscono la base su cui si fonda il modo di operare della Società, rappresentano il riferimento costante per tutti gli stakeholder aziendali sia interni che esterni.

Gestione dei rischi e delle opportunità degli impatti

ESRS 2 GOV-1 RUOLO DEGLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE, DIREZIONE E CONTROLLO

Per tutte le informazioni riguardanti la composizione, le funzioni e le responsabilità degli organi di amministrazione, direzione e controllo di ACA S.p.A., si rimanda a quanto dettagliatamente riportato nella sezione dedicata all'ESRS 2 – Aspetti Generali, collocata nella parte introduttiva del presente report (pag. 15). In tale sezione sono stati approfonditi i profili dei membri degli organi societari, le modalità di governo adottate, nonché il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in linea con i principi di trasparenza e buona governance che guidano l'operato dell'Azienda.

ESRS 2 IRO-1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI PER INDIVIDUARE E VALUTARE GLI IMPATTI, I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ RILEVANTI

In qualità di gestore di un servizio di pubblica utilità, ACA S.p.A. opera in un contesto normativo e regolatorio particolarmente strutturato e sensibile, dove la conformità a leggi, regolamenti, codici di comportamento e procedure interne rappresenta un presupposto imprescindibile per garantire la qualità del servizio e la tutela degli stakeholder.

L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità avvengono attraverso processi interni formalizzati, supportati da strumenti di governance e da documenti aziendali che ne regolano l'applicazione. I rischi vengono monitorati e gestiti sia tramite coperture assicurative, quando applicabili, sia attraverso fondi rischi accantonati in bilancio, che rappresentano una forma di tutela economica in caso di eventi imprevisti.

I principali riferimenti per la gestione dei rischi e dei processi di controllo sono:

- la Carta dei Servizi, che definisce gli impegni qualitativi nei confronti degli Utenti e i meccanismi di controllo della qualità del servizio;
- il Codice Etico, che stabilisce i principi fondamentali di integrità, legalità, correttezza e trasparenza a cui devono attenersi tutti i collaboratori;
- la normativa nazionale e comunitaria di riferimento per il settore idrico e ambientale;
- le deliberazioni ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), che definiscono criteri regolatori e parametri prestazionali;
- i regolamenti interni, le procedure operative e le policy aziendali, che supportano l'adozione di comportamenti coerenti con gli obiettivi strategici e sostenibili dell'organizzazione.

Questi elementi rappresentano la base su cui ACA S.p.A. costruisce un modello di gestione orientato non solo alla riduzione dei rischi, ma anche alla valorizzazione delle opportunità, in linea con i principi ESG e con le aspettative degli stakeholder.

G1-1 POLITICHE IN MATERIA DI CULTURA D'IMPRESA E CONDOTTA DELLE IMPRESE

ACA S.p.A. fonda la propria cultura aziendale su valori solidi di responsabilità, integrità e attenzione costante al territorio.

I principi che orientano l'operato dell'Azienda si concretizzano in politiche e comportamenti ispirati alla legalità, alla trasparenza e alla sostenibilità. Tali valori trovano applicazione in tre ambiti fondamentali:

- Erogazione del servizio in modo capillare, continuativo ed efficiente, garantendo l'accesso alla risorsa idrica su scala territoriale con standard elevati di qualità e affidabilità;
- Gestione e manutenzione degli impianti e delle reti idriche, con un'attenta politica di contenimento dei costi e un continuo miglioramento della qualità del servizio;
- Tutela della risorsa idrica e rispetto dell'ambiente, promuovendo il risparmio idrico e un uso consapevole dell'acqua.

A sostegno di tali obiettivi, ACA S.p.A. ha definito un insieme di politiche aziendali e linee guida etiche e comportamentali, che regolano l'operato dei dipendenti, dei dirigenti e degli amministratori.

Tra gli strumenti principali figura in primis il Codice Etico, fondato su valori che devono ispirare in modo continuativo l'azione di chiunque operi in nome e per conto di ACA S.p.A., rafforzando una cultura organizzativa basata su integrità e responsabilità.

In materia di contrasto alla corruzione e promozione della legalità, la Società ha adottato un sistema articolato di prevenzione e controllo, che comprende:

- La nomina di un Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT);
- L'elaborazione e aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), in coerenza con quanto previsto dalla normativa nazionale (L. 190/2012 e ss.mm.ii.);
- L'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, finalizzato a prevenire i reati all'interno della struttura organizzativa;

- L'istituzione dell'Organismo di Vigilanza (OdV), in conformità a quanto previsto dall'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 231/2001, con compiti di monitoraggio sull'efficace attuazione del modello e sull'osservanza delle misure preventive.

Queste politiche rappresentano un presidio fondamentale per la promozione di un ambiente lavorativo trasparente, responsabile e orientato al miglioramento continuo e sono condizioni necessarie per lo sviluppo sostenibile dell'Azienda e per la generazione di valore condiviso sul territorio.

G1-2 GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI

Come già anticipato nel paragrafo "S2-1 Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore", tutti i processi di acquisto sono condotti nel rispetto del Codice degli Appalti (D.Lgs. 36/2023) che costituisce il principale riferimento normativo per le procedure di affidamento e di esecuzione di lavori, servizi e forniture. Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare quanto già riportato a pag. 77 del presente rapporto di sostenibilità.

Nel rispetto dei propri valori e dei principi della responsabilità sociale d'impresa, ACA S.p.A. intende promuovere una filiera responsabile e sostenibile. In quest'ottica, la valutazione dei fornitori è orientata per il futuro non solo a criteri di natura economica, ma ad includere anche aspetti legati alla qualità con l'obiettivo di garantire coerenza lungo tutta la catena del valore.

G1-3 PREVENZIONE E INDIVIDUAZIONE DELLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA

ACA S.p.A. adotta un approccio sistemico alla prevenzione della corruzione, attraverso l'elaborazione e l'attuazione del "Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza", periodicamente aggiornato cui abbiamo già accennato in precedenza.

Il piano identifica i processi aziendali maggiormente esposti al rischio corruttivo, procedendo alla loro mappatura e all'analisi delle singole fasi operative, al fine di individuare i potenziali eventi a rischio.

A valle di questa attività, viene condotta una valutazione del rischio, che consente di pianificare interventi mirati e proporzionati rispetto alla probabilità e all'impatto di ciascun evento.

G1-4 CASI ACCERTATI DI CORRUZIONE ATTIVA O PASSIVA

Nel corso del periodo di rendicontazione 2024, non si sono verificati casi accertati di corruzione attiva o passiva.

ACA S.p.A. effettua un monitoraggio costante sull'efficacia delle misure adottate, secondo quanto previsto dal Piano di Prevenzione. Il monitoraggio è affidato al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione, che svolge verifiche periodiche sui processi a più alto rischio, sulla base delle risultanze dell'analisi e ponderazione dei rischi.

G1-5 INFLUENZA POLITICA E ATTIVITÀ DI LOBBYING

L'impegno dell'Azienda in questo ambito è disciplinato dal Codice Etico, che definisce principi di integrità, trasparenza e indipendenza. Il Codice Etico è pubblicamente disponibile sul sito istituzionale.

G1-6 PRASSI DI PAGAMENTO

ACA S.p.A. adotta prassi di pagamento improntate a criteri di trasparenza, tracciabilità e rispetto delle normative vigenti.

I fornitori vengono pagati secondo quanto previsto dalle determinazioni dirigenziali per l'acquisto di beni e servizi e, in caso di gara, secondo le disposizioni del Codice

degli Appalti. La procedura aziendale prevede la predisposizione di un Documento Riepilogativo del Pagamento (DRP) che riporta i riferimenti dell'acquisto, tra cui il numero della determina, il codice CIG e la relativa fattura.

APPENDICE

GLOSSARIO

- Acqua potabile è l'acqua immessa nella rete di distribuzione o confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
- Acque reflue sono l'insieme di acque reflue domestiche, reflue industriali e/o meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.
- Acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.
- ADR (Alternative Dispute Resolution) sono procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie che offrono soluzioni più rapide, meno costose e meno formali rispetto ai procedimenti legali.
- Arera è Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.
- ATO è l'Ambito Territoriale Ottimale. In base alla Legge 36/1994 determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali.
- Bilancio di sostenibilità è lo strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.
- BOD è la richiesta biologica di ossigeno ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue. È una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d'acqua o soluzione acquosa.
- Call center è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente.
- Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII.

- COD è la richiesta chimica di ossigeno e rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in una soluzione acquosa.
- Codice Etico Documento che impone nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda; una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.
- Comuni soci sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.
- Contratto di fornitura è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio idrico integrato, che stabilisce le condizioni di fornitura dei servizi erogati.
- CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) è la Direttiva Europea n. 2022/2464 riguardante la rendicontazione societaria di sostenibilità, modificativa della Direttiva 2013/34/UE, concernente l'obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario per imprese di grandi dimensioni.
- Depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi.
- EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) è un'organizzazione europea indipendente, a carattere pubblico che studia e vaglia i principi contabili internazionali e le proposte di standard contabili (ESRS)
- ERSI - Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato dell'Abruzzo: Ente regolatore del servizio idrico integrato regionale, costituito dall'insieme dei "servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Istituito con la L.R. n. 9/2011, in attuazione dei principi sanciti dall'art. 2, comma 186 bis, dalla legge 23 dicembre 2009 n. 191 che aveva previsto l'obbligo, in capo alla Regione, di dotarsi di una legge per l'attribuzione delle funzioni già esercitate dalle Autorità d'Ambito, sulla base delle disposizioni di legge contenute nel Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i..
- ESRS (European Sustainability Reporting Standards) sono gli Standard Europei per la Rendicontazione della Sostenibilità elaborati dall'EFRAG.
- Fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori.
- Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque

forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia.

- Impianto di sollevamento è l'impianto o struttura necessaria per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale.
- KPI, Key Performance Indicators (Indicatori Chiave di Prestazione) sono strumenti utilizzati per misurare e monitorare l'efficacia con cui un'organizzazione, un team o un processo raggiunge determinati obiettivi strategici o operativi.
- Norma UNI EN ISO 14001 è la norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire a un'organizzazione di sviluppare e perseguire gli obiettivi di protezione dell'ambiente, prevenzione dell'inquinamento, nonché la riduzione del consumo di energia e risorse.
- Norma UNI EN ISO 9001 è la norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione che deve dimostrare la propria capacità di garantire il livello di qualità di prodotto e servizio.
- Lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
- Misuratore (contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.
- Potabilizzazione è il trattamento a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) Ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori.
- Rete di adduzione è l'insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.
- Rifiuti non pericolosi sono rifiuti che non hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
- Rifiuti pericolosi sono rifiuti che hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
- Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- Regolamento d'Utenza è il documento che disciplina il rapporto tra il Gestore e gli Utenti stabilendo le condizioni contrattuali, economiche e tecniche.

- REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato.
- RQTI è il testo per la regolazione della qualità tecnica con il quale ARERA ha definito sei macro-indicatori, detti standard generali, per valutare le performance tecniche dei gestori con riferimento ai tre comparti del servizio: acquedotto, fognatura e depurazione.
- Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o Utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato.
- Servizio Idrico Integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.
- Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.
- Stakeholder sono i portatori di interessi cioè soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diverse, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa.
- Tariffa è il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione corrisposto dall'Utente.
- Utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.



Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara (PE)
Tel. 08541781 - Fax 0854156113
P. IVA 01318460688 - C.F. 91015370686

Pec: aca.pescara@pec.it

Website: www.aca.pescara.it

Il Report di Sostenibilità è curato e sviluppato dall'ufficio Sostenibilità & Comunicazione di ACA S.p.A. In House Providing.

Le foto utilizzate sono state realizzate da ACA S.p.A.

Si ringraziano tutte le aree aziendali che hanno fornito informazioni e dati per la realizzazione del Report di Sostenibilità 2024.



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO