

The background of the page features a photograph of a young girl with her arms outstretched, being held by a hand. The scene is set outdoors, with a swimming pool and buildings visible in the background. The entire image is overlaid with a green circular graphic that contains the text and logo.

2017

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACEA

(Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016,
redatta secondo gli Standard GRI)

DATI DI SINTESI

acea

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Il *Bilancio di Sostenibilità*, riferito all'esercizio 2017, con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 254/2016, ha assunto il rilievo giuridico di documentazione aziendale obbligatoria, sostanzialmente equiparata al Bilancio economico finanziario, avendo in comune con quest'ultimo, tempi di pubblicazione, obbligo di revisione legale, responsabilità degli amministratori ed un regime sanzionatorio. Abbiamo piena consapevolezza che la nostra Azienda è stata condotta al discrimine, intervenuto quest'anno, tra la volontarietà e l'obbligatorietà della rendicontazione socio-ambientale, poggiando su fondamenta più che solide. Sono, infatti, esattamente venti anni che Acea pubblica, con regolarità annuale, un Bilancio di Sostenibilità, provvedendo alla sua redazione secondo il massimo livello di adesione a linee guida internazionali accreditate.

Abbiamo scelto l'opzione, prevista dalla norma, di presentare l'informativa non finanziaria in un documento autonomo e con riferimento ad un preciso standard di rendicontazione. Ciò in virtù della complessità dei business gestiti, della correlata ampiezza delle informazioni, qualitative e quantitative, fornite, della comparabilità con gli anni precedenti, garantita dagli indicatori di performance adottati, ed infine, ma non per minore rilievo, in virtù della vasta platea di stakeholder alla quale ci si è voluti rivolgere. Tale documento, pertanto, in ottemperanza alla legge, è stato denominato *Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/16, redatta secondo gli Standard GRI)*. Abbiamo inoltre confermato l'adesione di Acea al Global Compact Network Italia, nel rispetto dei principi del "Patto globale", ed identificato nel *Bilancio* gli elementi rispondenti al livello *advanced* della *Communication on Progress*.

Venti anni sono molti, persino per un'Azienda come Acea, che può vantare un'attività ultracentenaria. Il lungo lasso temporale intercorso tra la prima pubblicazione della rendicontazione sociale ed ambientale ed oggi,

non solo ha contribuito a costruire solide fondamenta, come sopra accennato, ma ha altresì segnato un percorso evolutivo.

Se ci voltiamo a guardare indietro, dalla prospettiva attuale, ed immaginiamo l'impulso che spinse gli amministratori di allora – era il 1999, anno della quotazione in Borsa – a compiere il primo passo, non possiamo non coglierne il senso di sfida.

Di più, non possiamo non comprendere quanto la scelta volontaria di valorizzare gli aspetti non finanziari della gestione, monitorando e rendendo pubbliche le performance sociali e ambientali ed i fattori cosiddetti "intangibili", come il capitale intellettuale o relazionale, sia stata il frutto di uno sguardo lungimirante e di una felice intuizione circa l'importanza dei concetti di responsabilità sociale d'impresa e di sviluppo sostenibile, allora fortemente sostenuti dall'Europa.

Un'intuizione capace di cogliere il valore teorico di tali concetti, come principi di orientamento, e, soprattutto, la loro profonda consonanza con la realtà operativa di una multiutility e le potenziali ricadute sul governo dell'impresa e sul suo indirizzo strategico.

Acea era, ed è, chiamata a gestire servizi di pubblica utilità, nelle filiere idrico ed energia, essenziali al benessere del contesto ospitante ed alla creazione di opportunità di sviluppo del territorio ed è pertanto tenuta a governare gli impatti sull'ambiente naturale e ad entrare in relazione con il territorio, le istituzioni, le persone. Tra gli ambiti di attività si è aggiunto, nel corso degli anni, il settore ambiente, che oggi porta in sé anche le prospettive di crescita insite nel nuovo paradigma dell'economia circolare, che ci spinge verso il futuro.

La sfida di allora è stata raccolta da tutti coloro che, nell'arco degli ultimi vent'anni, si sono succeduti nella responsabilità del governo dell'impresa, proseguendo lungo il percorso intrapreso, ed i temi della sostenibilità, sempre più diffusi all'interno e sempre più sollecitati dal contesto esterno – nazionale ed internazionale –, sono stati altresì uno sprone per la progressiva evoluzione del



modello di business, improntato ai più avanzati principi di gestione integrata.

Dal canto nostro, quest'anno abbiamo voluto imprimere una marcata accelerazione a tale percorso evolutivo, intraprendendo, a tal fine, iniziative volte ad integrare la sostenibilità nella strategia e nei processi operativi. Abbiamo organizzato focus group multistakeholder per definire nuovamente, ascoltando le parti interessate, i temi più rilevanti, o "materiali", sui quali condividere e focalizzare l'attenzione. Contestualmente all'elaborazione del nuovo Piano industriale 2018-2022, abbiamo richiesto alle strutture operative di provvedere all'aggiornamento del Piano di Sostenibilità 2018-2022, avendo chiare le evoluzioni internazionali in tema di sostenibilità indicate dai *Sustainable Development Goals* (SDG) approvati dall'ONU.

Il riscontro ricevuto è stato rimarchevole ed il Piano, approvato dal Consiglio di Amministrazione e presentato in questa edizione del *Bilancio di Sostenibilità*, ha individuato 135 target al 2022, con obiettivi strettamente correlati alla strategia industriale, per un valore complessivo stimato in circa 1,3 miliardi di euro. Esso introduce temi quali l'incremento della resilienza delle infrastrutture in relazione al cambiamento climatico, con azioni di adattamento oltreché di mitigazione, il contributo all'economia circo-

lare, la sperimentazione di nuove tecnologie, sui processi operativi e sulle infrastrutture, anche in vista dello sviluppo del tessuto urbano in ottica smart city.

Abbiamo emanato, in novembre, la nuova *Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia*, che declina i principi, i valori e gli impegni presi dall'Azienda inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è parte integrante dei Sistemi di gestione certificati. Abbiamo avviato, tramite la Funzione Risk & Compliance, una specifica attività di analisi tesa ad accompagnare il management verso l'individuazione e la valutazione dei rischi, generati o subiti, con riferimento alle attività gestite, inerenti i principali temi di sostenibilità ed infine, a livello di governance, in dicembre, abbiamo ridenominato il Comitato Etico in Comitato per l'Etica e la Sostenibilità, attribuendo a tale organismo, tra l'altro, la promozione dell'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa; la supervisione dei temi di sostenibilità connessi all'esercizio delle attività d'impresa e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder.

Il valore creato nel percorso sopra sintetizzato trova quindi nel Bilancio il momento di restituzione agli stakeholder, ma implica la continuità del dialogo e del coerente agire.

L'Amministratore Delegato
Stefano Antonio Donnarumma

Il Presidente
Luca Alfredo Lanzalone

ACEA E LA SOSTENIBILITÀ

In continuità con l'impegno per la responsabilità sociale d'impresa, Acea pubblica il Bilancio di Sostenibilità 2017 – il ventesimo nella storia aziendale – non più come documento volontario ma, per la prima volta, in ottemperanza al D. Lgs. n. 254/2016, che ha recepito nel nostro ordinamento la direttiva comunitaria 95/2014.

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità, volto a fornire una visione quanto possibile integrata del Gruppo ed inclusiva degli impatti sociali ed ambientali delle attività, sono stati definiti in coerenza con quanto richiesto dal D.Lgs. 254/2016 e in *accordance* con gli Standard GRI (ed. 2016) – opzione *comprehensive* – ultima evoluzione delle Linee guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità tra le più accreditate. Si è inoltre tenuto conto dei risultati dell'analisi di materialità, integralmente rinnovata nell'anno, che ha consentito di individuare, tramite la realizzazione di focus group multistakeholder, i temi più rilevanti per l'impresa e gli stakeholder.

DAL 2007 ACEA ADERISCE ALL'INIZIATIVA DEL **GLOBAL COMPACT** DELLE NAZIONI UNITE.
DAL 2014 IDENTIFICA GLI ELEMENTI RISPONDENTI AL LIVELLO **ADVANCED**
DELLA **COMMUNICATION on PROGRESS**.

Acea promuove un approccio all'engagement dei propri stakeholder, valorizzando le opportunità di **creazione di valore condiviso**, in coerenza con il Codice Etico.

L'identificazione dei diversi stakeholder e la gestione delle interazioni con l'azienda sono **attività continue e dinamiche**, che nascono sia da impulsi e obiettivi aziendali sia da sollecitazioni del contesto esterno.

I **percorsi collaborativi** che ne derivano, ampiamente descritti nel *Bilancio di Sostenibilità*, si rivelano importanti sia per la crescita del Gruppo sia per consolidare la legittimità ad operare riconosciuta ad Acea dalle parti interessate.

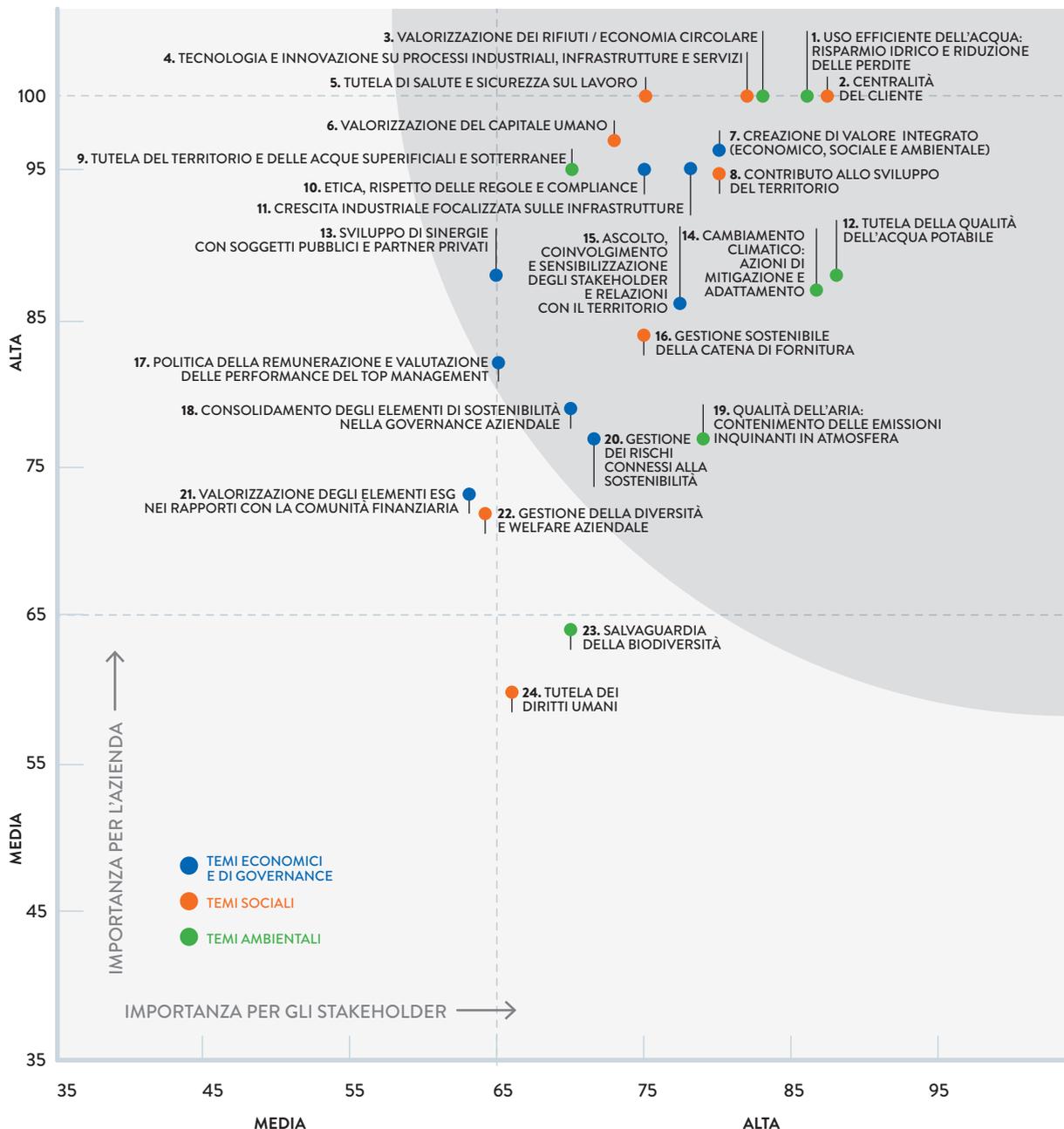


TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER

Nel 2017, in virtù dell'intervenuto rinnovo dell'Organo di governo aziendale, dei nuovi orientamenti strategici del Gruppo, industriali e di sostenibilità, per il periodo 2018-2022, Acea ha stabilito di procedere all'aggiornamento dell'analisi di materialità,

volta ad identificare i temi di natura economica e di governance, sociale ed ambientale più rilevanti, o "materiali", sia per l'azienda che per le parti interessate, in relazione ai loro impatti sul business e sugli stessi stakeholder.

LA MATRICE DI MATERIALITÀ ACEA - 2017





Zum Gebrauch für: G221K
Used on helmet: G221D, G221K

acea
acqua



PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022

LA CRESCITA SOSTENIBILE È UN OBIETTIVO STRATEGICO PER ACEA. IL NUOVO PIANO DI SOSTENIBILITÀ, APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, È STATO PREDISPOSTO CONTESTUALMENTE AL PIANO INDUSTRIALE 2018-2022 DEL GRUPPO E NE CONDIVIDE I PRINCIPI VOLTI A UNO SVILUPPO SOSTENIBILE.

I due documenti di pianificazione strategica illustrano lo sviluppo dell'impresa da due punti di vista: l'uno valorizzando gli aspetti legati alla solidità economica della crescita industriale e l'altro i risultati attesi verso gli stakeholder e sotto il profilo sociale ed ambientale.

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022: 6 OBIETTIVI TRASVERSALI DI LIVELLO GOVERNANCE E 5 MACRO-OBIETTIVI OPERATIVI, DECLINATI IN 14 AMBITI D'AZIONE, 26 OBIETTIVI OPERATIVI, 135 TARGET E RELATIVI KPI.

LIVELLO GOVERNANCE I 6 OBIETTIVI

ACEA SI IMPEGNA ALL'ADEGUATA INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL GOVERNO DELL'IMPRESA, ATTRAVERSO:

- l'integrazione degli obiettivi di sostenibilità nel sistema di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- l'introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità;
- la diffusione della «cultura della sostenibilità», tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- la valorizzazione degli elementi ESG (Environmental, Social, Governance) nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia a livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera.

LIVELLO OPERATIVO I 5 MACRO-OBIETTIVI

E CON PARTICOLARE ATTENZIONE AI SEGUENTI 5 MACRO-OBIETTIVI E AI RELATIVI AMBITI D'AZIONE ED OBIETTIVI OPERATIVI (*)



PROMUOVERE
LA CENTRALITÀ
DEL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
- Migliorare la qualità tecnica dei servizi



VALORIZZARE
LE PERSONE
PER LA CRESCITA
DEL GRUPPO

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

- Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"
- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
- Definire e promuovere un piano di employer branding

Inclusione e benessere organizzativo

- Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale
- Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione

Il Piano di Sostenibilità 2018-2022 individua obiettivi strettamente correlati alle strategie di sviluppo indicate nel Piano Industriale per **un valore complessivo di circa 1,3 miliardi di euro.**

Alcuni tratti peculiari del Piano di Sostenibilità:

- integrazione della sostenibilità nella cultura aziendale e negli strumenti di governo dell'impresa: risk assessment,

strategia, MBO, investor relations e regolazione di settore

- raggiungimento di sfidanti livelli di qualità commerciale e tecnica dei servizi erogati per la piena soddisfazione dei clienti
- formazione, valorizzazione del know-how (active ageing) e piani di sviluppo per i giovani
- maggiore resilienza delle infrastrutture in relazione

- al cambiamento climatico, contenimento degli impatti sull'ambiente naturale e tutela del territorio, sviluppo di iniziative per l'economia circolare
- prevenzione e diffusione della cultura della sicurezza lungo la catena del valore
- sperimentazione di nuove tecnologie e contributo allo sviluppo del tessuto urbano in ottica smart city



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

Riduzione dell'impatto ambientale

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
- Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati
- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Contributo al benessere della collettività

- Promuovere attività con impatto positivo sul benessere della collettività e sui territori in cui l'azienda opera

Consolidamento delle relazioni con il territorio

- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
- Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo

- Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

- Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere modalità di lavoro "smart"

Innovazione tecnologica e di processo

- Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city
- Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto
- Applicazione di nuove tecnologie alla ricerca delle perdite

Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI

24.600
persone ascoltate

con le indagini
di Customer Satisfaction

È “verde” il **20,5%**
dell’energia venduta

ai clienti del mercato libero
(era il 7% nel 2016)

65.000
clienti di Acea Energia

hanno scelto, nel 2017,
la bolletta elettronica:
13,5 t/annue
di carta risparmiate



COLLETTIVITÀ

Oltre **5.000**
ragazzi

a lo mi impegno
per l’Ambiente!
Acea per la scuola 2017

**Piazza Navona,
Piramide Cestia
e Palatino**

l’illuminazione artistico-
monumentale per la città

66 Case dell’acqua

attive nel 2017:
17,5 milioni di litri erogati
350 t di plastica/anno
risparmiate e 620 t di CO₂
non emesse in atmosfera



AZIONISTI E FINANZIATORI

133,9
milioni di euro
di dividendi

270
analisti/investitori
incontrati
da Investor relations

89,3
milioni di euro
destinati
ai finanziatori



ISTITUZIONI E IMPRESA

Circa **56**
milioni di euro

in innovazione
ed oltre 14 progetti
in corso

532,3
milioni di euro

di investimenti
nell'anno

Numerose
collaborazioni

con Università
e Istituti di ricerca
e Progetti di Alternanza
scuola-lavoro



PERSONALE

96,5%
dipendenti

con contratto
a tempo indeterminato

33%
presenza femminile

negli organismi
di Corporate Governance

3.000
lavoratori

coinvolti nella
Safety Week Acea
Sicuri di Essere Sicuri?



FORNITORI

594
milioni di euro

il valore appalti 2017

Circa **2.000**
contratti stipulati

con oltre 1.000
fornitori

8.900
ispezioni

della sicurezza
nei cantieri effettuate
dal "Team sicurezza"
per gli "Appalti unici"





RELAZIONI CON L'AMBIENTE



IDRICO

384 Mm³

di acqua potabile erogata da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa (totale Gruppo: 658 Mm³)

MONITORAGGIO SATELLITARE

delle aree di salvaguardia delle sorgenti;
200 km² analizzati e 31 variazioni anomale individuate

118.900 t

di fanghi prodotti da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa, di cui il 75% recuperati

CAMPAGNA DI MONITORAGGIO

sperimentale sui Microinquinanti Organici Emergenti presso impianti di depurazione



AMBIENTE

446.000 t

di rifiuti termovalorizzati (input) e 97.000 t di rifiuti prodotti (output): 22% (output/input)

384 GWh

di energia prodotta da termovalorizzazione (+17,6% rispetto al 2016)

17.700 t

di compost di alta qualità prodotto (+27% rispetto al 2016)

22 GWh

di energia prodotta da biogas (impianto di Orvieto)



INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

30.900 Km

rete di distribuzione a Roma e Formello
con circa 11.000 GWh di energia elettrica
richiesta sulla nostra rete

224.480 lampade

destinate all'illuminazione pubblica
ed artistica della città

Aumenta l'indice
di tutela del territorio
(rete AT interrata/totale rete AT): **44%**

838 GWh

energia prodotta totale (incluso WtE)
(+13,6% rispetto al 2016)

96 GWh

di energia termica prodotta per il teleriscaldamento:
oltre 39.000 abitanti serviti

Realizzate o ampliate

71 Cabine secondarie

e ricostruite

972 Cabine in esercizio

2.600 t CO₂

non emesse in atmosfera
grazie ad azioni di efficientamento

73% del totale

l'energia prodotta
da fonti rinnovabili (608 GWh)



ACEA SPA
PIAZZALE OSTIENSE, 2
00154 ROMA

ACEA.IT