



Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea **2011**

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche
con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Bilancio ambientale



Indice

LETTERA DI INTRODUZIONE	4	L'IDENTITÀ AZIENDALE	19
COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA	6	Profilo del Gruppo	20
SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI	10	Attività e funzioni delle principali società del Gruppo	24
INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD	12	Indicatori economici generali	26
OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI CONSULENZA	16	Evoluzione e Piano strategico	29
		Strategia e sostenibilità	32
		Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità	32
		La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa	34
		Gli obiettivi di sostenibilità 2011	35
		Corporate governance e sistemi di gestione	45
		La corporate governance in Acea	45
		I sistemi di gestione	50
		Stakeholder e ripartizione del valore generato	55
		Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	55
		La distribuzione del valore generato da Acea	57

LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER	59	LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE	153
Indicatori GRI di performance economica e sociale	60	Indicatori GRI di performance ambientale	154
Clienti e collettività	67	L'impegno per la sostenibilità	157
I clienti del Gruppo Acea	67	I cambiamenti climatici: una questione aperta	158
La qualità percepita	68	Biodiversità e Impresa	159
La qualità erogata	74	Gli scambi che arricchiscono	160
Le tariffe	93	La Gestione Ambientale	160
Customer care	96	Le "spese ambientali"	161
Comunicazione, eventi e solidarietà	101	Area energia	162
Fornitori	109	La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili	162
Gli oneri esterni consolidati	109	La distribuzione di energia: reti e "smart grid"	169
Le politiche degli acquisti	109	Il risparmio energetico	171
L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	110	Area idrica	174
La valutazione dei fornitori	115	Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette	175
Personale	118	La qualità dell'acqua	176
Il personale di Acea	118	Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	180
Relazioni industriali	123	L'uso di energia e acqua	182
Diversità e Pari opportunità	126	I consumi energetici	182
Le ore lavorate e le assenze	127	I consumi idrici	183
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	128	Emissioni, mobilità e rifiuti	185
Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	131	Le emissioni in atmosfera	185
Le attività sociali	137	I rifiuti del Gruppo Acea	187
Azionisti e Finanziatori	139	La ricerca	189
Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	139		
I rating delle agenzie	139		
La relazione finanziaria	140		
Finanza etica	141		
Istituzioni e impresa	143	INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE	194
Il rapporto con le Istituzioni	143		
Lo stakeholder impresa	146		
Le attività estere	148	BILANCIO AMBIENTALE	I-XXXVII

Lettera di introduzione

Il *Bilancio di Sostenibilità*, giunto nel 2011 alla quattordicesima edizione, è divenuto il principale strumento di rendicontazione adottato dal Gruppo per presentare in un'ottica di sostenibilità i risultati dell'esercizio attesi da osservatori esterni sempre più attenti alla diffusione dei principi di responsabilità sociale d'impresa.

La descrizione e la quantificazione dei dati non-finanziari, degli asset intangibili e degli indicatori di performance sociale e ambientale rappresentano il centro nevralgico del documento che intende integrare e completare il quadro delle informazioni di tipo economico-finanziario già disponibili nel Bilancio civilistico.

Con piena consapevolezza Acea ha pertanto ritenuto più che maturo il momento di allineare i tempi di pubblicazione del *Bilancio di Sostenibilità* a quelli del Bilancio d'esercizio – ed è questa la novità della presente edizione – per rendere contemporaneamente fruibili i due report, offrendo agli interessati un'immagine più articolata e complessa dei risultati delle attività e della gestione aziendale, con l'evidenza di tutti gli elementi che contribuiscono a definire il valore distintivo dell'impresa.

Tra i contenuti del report trovano ampio spazio i valori e i principi che orientano il Gruppo, le attività e i risultati di gestione, gli obiettivi di sostenibilità raggiunti e da raggiungere, le aree di eccellenza e quelle da migliorare. Tra gli elementi di eccellenza che possono essere citati per connotare in termini di sostenibilità l'esercizio 2011, basti in questa sede ricordare gli interventi di efficientamento energetico pianificati e coerentemente realizzati presso le società operative in ambito idrico, con risultati che hanno superato gli obiettivi prefissati; i diversi progetti implementati negli ultimi anni per il miglioramento delle performance di continuità nella distribuzione di energia elettrica, con esiti premianti per l'azienda, e ancora l'incremento della generazione da fonte solare, il forte potenziamento in corso di realizzazione degli impianti a servizio dell'area industriale Ambiente o infine progetti tanto specifici quanto meritevoli come il sistema di vendor rating applicato nel settore lavori-area energia che ha generato il marcato incremento dei fattori di qualità e sicurezza lungo la catena di fornitura.

Tenuto conto del perdurare di un contesto di generale difficoltà a livello macro-economico nel Paese, si può affermare che il Gruppo sia riuscito a confermare la propria solidità economico-finanziaria, raggiungendo risultati positivi seppure in lieve flessione rispetto al 2010. I ricavi si sono attestati sui 3,5 miliardi di euro, con un contributo in crescita da parte delle aree industriali Idrico, Reti e Ambiente. Il margine operativo lordo è risultato prossimo ai 656 milioni di euro e l'utile netto ha raggiunto il valore di circa 86 milioni di euro. Gli investimenti realizzati nell'anno, riconducibili in buona parte alle gestioni idriche e alle reti energetiche, sono stati pari a 413 milioni di euro.

Il personale impiegato nelle società del Gruppo, che ha superato la soglia delle 7.000 unità, per il 98% ha sottoscritto un contratto a tempo indeterminato. A fronte di un aumento del tasso di uscita e di una contrazione del tasso d'ingresso, il tasso di turnover è rimasto sostanzialmente stabile nell'ultimo triennio. Ciò dimostra che l'esigenza di realizzare piani di mobilità e ridimensionamento dell'organico, pur presente nel Gruppo, viene soddisfatta limitandone coscientemente gli impatti sociali.

Migliorano anche i dati relativi agli infortuni grazie ad un attento lavoro di sensibilizzazione ai temi della sicurezza: sono 12 oggi le società del Gruppo in cui è stato implementato un Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro in conformità alla norma OHSAS 18001:2007, inclusa Acea SpA che ha ottenuto nell'anno tale riconoscimento.

Nel primo trimestre 2011 è stato portato a compimento, come da intesa raggiunta a fine 2010, l'iter di scioglimento del rapporto di joint venture "AceaElectrabel" con il socio GdF Suez Energia Italia SpA nei settori di generazione, trading e vendita di energia elettrica, che ha portato Acea ad acquisire piena autonomia nel comparto energetico, con la costituzione di una struttura industriale di produzione e vendita sotto sua totale responsabilità gestionale. Si è consolidata la presenza del Gruppo nel settore della vendita di energia elettrica confermando il trend di costante crescita nel segmento del mercato libero, con un aumento del numero dei clienti del 115% rispetto al 2010; mentre nella generazione di energia Acea è ora focalizzata sulle fonti rinnovabili e in particolare su idroelettrico e fotovoltaico.

Il Piano industriale vigente per tutto il 2011, così come il nuovo di recente approvazione, contengono elementi riconducibili all'evoluzione sostenibile dei business. In coerenza con essi sono stati implementati progetti di ottimizzazione della gestione operativa in ambito idrico, con interventi volti a migliorare l'assetto delle reti e la funzionalità del complesso di infrastrutture dedicate al servizio idrico integrato che nel 2011 ha visto l'aumento dei volumi sia di acqua potabile immessa in rete sia di acque reflue trattate. Il piano di sviluppo del fotovoltaico tra il 2010 e il 2011 ha più che raddoppiato potenza installata e produzione. Nel settore Ambiente si evidenzia: l'avanzamento dei lavori di ammodernamento e potenziamento degli impianti di termovalorizzazione, la cui capacità di trattamento risulterà a regime fortemente aumentata; la prosecuzione degli iter autorizzativi per l'avvio dei lavori di potenziamento degli impianti di produzione di compost nonché l'acquisizione del controllo della società ISA, attiva nei servizi ambientali accessori. Sono inoltre proseguiti nell'anno i progetti di ricerca finalizzati all'innovazione tecnologica e realizzati nei diversi settori di operatività; tra questi alcuni di primaria importanza sono stati implementati in funzione dell'eccellenza operativa nella distribuzione elettrica (smart grid) che verrà ulteriormente sviluppata nei prossimi anni.

In conclusione, rinviando alla lettura del report qui introdotto per una declinazione puntuale delle attività intraprese dal Gruppo nelle diverse aree industriali e in relazione con gli stakeholder, vorremmo rimarcare la validità della scelta di orientare la crescita aziendale secondo criteri di sviluppo sostenibile, che prediligono un percorso equilibrato e duraturo.

L'Amministratore Delegato

Marco Staderini



Il Presidente

Giancarlo Cremonesi



Comunicare la sostenibilità: nota metodologica

Il *Bilancio di Sostenibilità* descrive in termini qualitativi e quantitativi le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, con l'obiettivo di fornire ai portatori di interesse informazioni quanto possibile chiare, complete ed integrate.

La presente edizione si riferisce all'esercizio 2011, ed è il quattordicesimo report, pubblicato con regolarità annuale, da quando Acea, al momento della ridefinizione della mission aziendale e della quotazione in Borsa, ha intrapreso un percorso di responsabilità sociale. Per la prima volta il *Bilancio di Sostenibilità*, ottenuta l'**approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione**, viene pubblicato **in concomitanza con l'approvazione del Bilancio d'esercizio** da parte dell'Assemblea degli azionisti.

La nuova tempistica interviene su volontà dei Vertici aziendali, formalizzata dalle *Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione* adottate in novembre 2011 dal Comitato Etico di Acea SpA.

Le linee guida

Le linee guida di riferimento, necessarie per predisporre una rendicontazione oggettiva e comparabile, sono diventate nel corso del tempo più sfidanti, introducendo indicatori più puntuali. Per questa edizione Acea ha seguito i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance delle *Linee guida GRI-G3.1*¹, la versione più recente pubblicata dalla Global Reporting Initiative, integrati dagli indicatori previsti dal *Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico*.

Il report di sostenibilità, inoltre, presenta nel *Bilancio ambientale* circa 250 voci che quantificano i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo²: i valori della produzione, i fattori utilizzati (le risorse), e gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni).

Dal 2007 Acea aderisce all'iniziativa del **Global Compact** (GC), riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale" e **gli orientamenti etici espressi dai codici valoriali del Gruppo**, ed ogni anno l'adesione all'organismo internazionale è stata formalmente confermata dal Vertice aziendale. La *Communication on Progress* (CoP) prevista dal Global Compact è integrata nel report di sostenibilità, tramite uno **schema di ricordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**, in virtù dell'intesa tra il Global Compact e la GRI.

Contenuti e struttura del documento

I contenuti del report, il cui obiettivo è rispondere alle attese informative dei diversi portatori di interesse in modo trasparente ed equilibrato, vengono definiti seguendo le indicazioni delle Linee guida GRI-G3.1 opportunamente ricondotte alla realtà operativa e di contesto dell'azienda. Si è tenuto conto della **natura giuridica dell'impresa** (la capogruppo, Acea SpA, è quotata in Borsa), dei **rapporti** che intercorrono **tra la holding e le altre società del Gruppo**, della missione aziendale (Acea è una Utility), dei **settori di operatività** del Gruppo (energetico, idrico e ambientale), del **Paese** – l'Italia – **in cui si svolgono prevalentemente le attività** e delle **tipologie di stakeholder** con i quali in Gruppo interagisce.

Per meglio applicare il **principio di materialità**, dando adeguata evidenza alle tematiche di maggior rilievo in termini di sostenibilità, Acea, nel 2011, ha affidato ad una società specializzata l'incarico di **identificare, mappare e gerarchizzare**, entro le aree economica, sociale e ambientale, **gli elementi prioritari**, tenendo conto della "rilevanza" attribuita – bassa, media o alta – sulla base di un'analisi³ dei fattori interni e dei fattori esterni, verificata da un benchmark. A conclusione di tale attività d'indagine sono emersi gli elementi

¹ La Global Reporting Initiative (GRI), avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le Linee guida GRI-G3.1, pubblicate nel 2011, sono disponibili nel sito www.globalreporting.org; esse espongono i principi di rendicontazione da seguire per l'elaborazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali e ambientali da pubblicare. Il testo dell'Electric Utilities Sector Supplement, pubblicato dal GRI nel corso del 2009, ed applicato per il Bilancio di Sostenibilità di Acea, è disponibile on line.

² I dati ambientali dell'area energia, dal 2011, sono calcolati al 100%, in coerenza con i criteri adottati per il Bilancio economico consolidato e tenendo conto delle modifiche degli assetti proprietari intervenute con lo scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia, a seguito delle quali Acea ha anche il 100% di Acea Produzione. I dati dell'area idrica sono imputati al Gruppo al 100%, a prescindere dalla quota di partecipazione e in coerenza con i principi indicati dalle GRI, poiché Acea rappresenta il soggetto industriale responsabile delle gestioni.

³ L'analisi documentaria, integrata da interviste a stakeholder interni e focus group con stakeholder esterni, è stata realizzata nel corso del 2011 ed ha previsto l'elaborazione della "mappatura della rilevanza" sia per il report allora in corso di stesura (il Bilancio di Sostenibilità 2010) sia per le edizioni successive, stabilendo, ad esempio, la permanenza in area di "alta rilevanza" della "salvaguardia della biodiversità" per la sola edizione 2010, coincidente con l'anno dedicato dalle Nazioni Unite alla biodiversità, e la successiva allocazione dell'item in area di "media rilevanza".

rappresentati sinteticamente nella tabella n. 1, ciascuno dei quali ha in realtà più complesse articolazioni⁴. Acea tiene in debita considerazione i risultati dell'analisi sui fattori di rilevanza, nel rispetto delle priorità indicate dalle scelte strategiche d'impresa e dalla Linee guida adottate per la rendicontazione. Il *Bilancio di Sostenibilità 2011* risponde **agli elementi standard e agli indicatori di performance richiesti** dalle *Linee guida GRI-G3.1* (core e additional) e dal *Supplemento di Settore con il massimo livello di applicazione (A+)*, che prevede, oltre al **riscontro di tutti gli indicatori**, anche la **revisione del report da parte di una società esterna** con comprovata esperienza in materia e nell'attività di assurance. (vedi tabella n. 2).

Tabella n. 1 – MATERIALITÀ: MAPPATURA DELLA RILEVANZA

Rilevanza	Economica	Sociale	Ambientale
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti economici indiretti • Governance, impegno e coinvolgimento • Strategia 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità • Responsabilità di prodotto 	<ul style="list-style-type: none"> • Acqua • Emissioni, scarichi e rifiuti • Energia • Investimenti e spese ambientali • Compliance ambientale
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza sul mercato • Profilo organizzativo • Performance economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti sull'ambiente di prodotti e servizi • Materie prime • Trasporto prodotti e personale • Salvaguardia e impatti sulla biodiversità

Tabella n. 2 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3.1

LIVELLI DI APPLICAZIONE		C	C+	B	B+	A	A+
INFORMATIVA STANDARD	PROFILO	Rendicontare su: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8 3.10-3.12 4.1-4.4 4.14-4.15	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Rendicontare su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13 4.16-4.17	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Stessi requisiti previsti per il livello B	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE
	MODALITÀ DI GESTIONE	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	
	INDICATORI DI PERFORMANCE G3.1 E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SUPPLEMENTO DI SETTORE	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su ciascun ambito: economico, sociale e ambientale		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su ciascun ambito: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3.1 e del Supplemento di Settore, con riguardo al principio di materialità sia nel reporting sia nello spiegare le eventuali omissioni	

⁴ Ad esempio il tema "Acqua", in alta rilevanza per gli aspetti ambientali, include argomenti come la qualità dell'acqua e la tutela delle sorgenti, la riduzione delle perdite, i livelli di qualità erogata del servizio, la sensibilizzazione dei clienti sul valore e la qualità della risorsa idrica, la regolazione del servizio idrico integrato, che hanno anche risvolti economici e sociali.

Il report offre informazioni ulteriori sulle attività del Gruppo, rispetto a quelle previste dalle *Linee guida*, in coerenza con il principio di materialità e con le peculiarità dell'impresa.

La **struttura del Bilancio di Sostenibilità 2011** è articolata in tre sezioni: **L'identità aziendale**, **Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder** e **Le relazioni con l'ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale** (vedi grafico n. 1). Il report viene diffuso nel sito web istituzionale – www.acea.it –, nella intranet aziendale e distribuito, su pen drive, ad una mailing list selezionata (circa 750 destinatari) e in occasione di partecipazione ad eventi.

Grafico n. 1 – LA STRUTTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2011



L'identità aziendale
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder
Le relazioni con l'ambiente



Bilancio ambientale

Perimetro del report

L'area cui si riferisce la rendicontazione – il “perimetro del report” – è definita in coerenza con la dimensione composta del Gruppo (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*) e senza omettere informazioni o dati significativi.

Il più ampio perimetro considerato è quello riferito alle informazioni di natura economica, costituite dall'insieme composto da Acea SpA e dalle altre società che rientrano nell'**area di consolidamento**, come definita nel *Bilancio Consolidato 2011*⁵. In particolare per i dati economici. **Ogni volta che tale confine varia**, a seconda dell'effettiva disponibilità dei dati – correlata alla loro progressiva gestione centralizzata – **ciò viene esplicitato ed evidenziato nel testo**⁶. Le attività della holding e delle principali società operative nelle filiere idrica, energetica e ambientale, che rappresentano le performance economiche, sociali e ambientali più significative del Gruppo, sono state oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia di comparabilità, e di anno in anno Acea cerca di ampliare il perimetro di rendicontazione, rendendolo sempre più rispondente alla dimensione del Gruppo.

Box – Definizioni e perimetro

“Gruppo Acea”, “Acea”: ci si riferisce a tutte le società che rientrano nell'area di consolidamento, inclusa Acea SpA.

“Acea SpA”, “capogruppo” e “holding”: sono termini utilizzati in modo equivalente.

Le principali società che rientrano nel perimetro del report, oltre ad Acea SpA, sono: Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione (le 3 società costituite a seguito dello scioglimento della *joint venture* tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA); A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili ed Ergo Ena), Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratori, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Umbra Acque, Acea8cento.

Ove possibile, il perimetro del report include anche altre società e ciò viene di volta in volta precisato nel documento.

⁵ Reperibile nel sito www.acea.it (area Azionisti).

⁶ In diversi casi, il perimetro di rendicontazione delle sezioni Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder e Le relazioni con l'ambiente, non coincide con l'area di consolidamento pur riferendosi alle maggiori società del Gruppo. Tali differenze intervengono perché non tutti i dati vengono aggregati e gestiti a livello centralizzato (ad esempio in relazione al Personale o ai Fornitori). Le variazioni di perimetro sono sempre indicate nel testo, nei box intitolati Perimetro di riferimento.

Sistema di reperimento e affidabilità dei dati

I dati e le informazioni pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità* vengono forniti dalle Funzioni responsabili (dataowner); essi vengono ulteriormente integrati e precisati, tramite occasioni di approfondimento e confronto tra il gruppo di lavoro interno, che redige il report di sostenibilità, e le Aree Industriali e le Funzioni direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove necessario, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le Linee guida adottate.

Prima della pubblicazione il report viene affidato ad una **società di consulenza indipendente**, specializzata nell'attività di **assurance**, con la quale Acea non ha cointeressi né altri legami, che assume l'incarico di verificare l'adeguatezza delle modalità di redazione del documento, esaminarne i contenuti, in tutte le sue parti incluso il *Bilancio ambientale*, valutarne la coerenza con le linee guida adottate (*GRI-G3.1 e Supplemento di Settore*) e rilasciare un giudizio complessivo circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. (Vedi l'*Opinion Letter della società di consulenza*).

Sistemi di misurazione

I dati di carattere quantitativo, sociali e ambientali, sono stati prodotti:

- ove possibile, tramite la **misurazione diretta** delle grandezze correlate ai fenomeni oggetto di relazione;
- negli altri casi, tramite il **calcolo o la stima dei valori** delle grandezze sulla base delle migliori informazioni disponibili.

Ciascun dato ambientale è commentato nella **nota integrativa al Bilancio ambientale**, dove si specifica se esso sia frutto di **calcolo, misura o stima**.

Box – Altre fonti informative sulle performance del Gruppo: il sito web


Nel sito www.acea.it si può accedere a numerose informazioni:

- nella sezione **"Regole e Valori"** si rinviengono informazioni sulla corporate governance e i testi dei principali codici valoriali adottati dal Gruppo;
- nella sezione **"Azionisti"** sono pubblicati i report economico-finanziari, inclusa la versione navigabile del *Bilancio consolidato* (in italiano e in inglese) e le altre informazioni di interesse. Nella pagina web "Highlight" è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali;
- nella sezione **"Sostenibilità"** sono disponibili il testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2011* e delle precedenti edizioni del report; inoltre, a partire dall'edizione riferita all'esercizio 2008, è disponibile una versione del report navigabile in modo interattivo, in italiano e in inglese;
- nella sezione **"Qualità e Sicurezza"** sono disponibili informazioni sui due temi;
- vi è una sezione dedicata ai **"Fornitori"** con una parte dedicata alla normativa, ai Sistemi di Qualificazione e alle gare on line, e per i **Clienti**, sono presenti i link ai siti web delle società che gestiscono i servizi;
- nella sezione **"Comunicazione"** c'è uno spazio dedicato alla rassegna stampa e alle notizie in "primo piano", oltre ad informazioni sulle Campagne pubblicitarie realizzate e sui principali eventi organizzati con il contributo di Acea.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: rapporti.istituzionali@aceaspa.it

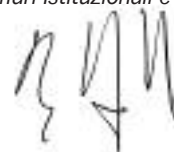
Giuseppe Sgaramella

Unità Rapporti Istituzionali



Ranieri Mamalchi

Funzione Affari Istituzionali e Regolamentari



Schema di raccordo principi Global Compact e indicatori GRI

Il Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a dare il loro sostegno e a diffondere nove principi universali relativi ai **diritti umani**, al **lavoro** e all'**ambiente**, cui venne aggiunto il decimo – **la lotta alla corruzione** – nel 2004, e da allora si estende la rete di organizzazioni e imprese che aderiscono all'iniziativa, impegnandosi formalmente.

Acea ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2007, rinnovando di anno in anno la propria adesione.

Di seguito si presenta uno schema di raccordo⁷, tra principi del Global Compact e indicatori GRI, che ne evidenzia la rispondenza, e consente di rinvenire le informazioni previste dalla *Communication on Progress* sui progressi e le iniziative intraprese, che ogni impresa aderente è tenuta a redigere.

Tabella n. 3 – CORRISPONDENZA GLOBAL COMPACT-GRI

Principi Global Compact	Indicatori corrispondenti GRI	Bilancio di Sostenibilità	
Diritti umani	1: Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	EC5 – LA4 – da LA6 a LA9 – LA13 – LA14 – da HR1 a HR9 – PR1 – PR2 – PR8 –	pagg. 131 – da 123 a 125 – 116, 129, 130 – 122, 126, 138 – 131 – 32, 63, 64, 109, 115, da 123 a 125, 126, 135, 137, 138, 143 – 50, 52, 53, 90, 116, 146 – 65 – 46, 96
	2: Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	da HR1 a HR9	pagg. 32, 63, 64, 109, 115, da 123 a 125, 126, 135, 137, 138, 143
Lavoro	3: Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	LA4 – LA5 – da HR1 a HR3 – HR5	pagg. da 123 a 125 – 109, 115, 135, 143 – da 123 a 125, 137, 138
	4: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	da HR1 a HR3 – HR7	pagg. 109, 115, 135, 143 – 64
	5: Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	da HR1 a HR3 – HR6	pagg. 109, 115, 135, 143 – 63
	6: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	EC7 – LA2 – LA13 – LA14 – da HR1 a HR4	pagg. 60 – 119, 122 – 122, 126, 138 – 63, 131 – 32, 63, 109, 115, 126, 135, 138, 143

⁷ Tale schema è stato predisposto da UNGlobal Compact e Global Reporting Initiative, ed è disponibile on line (www.unglobalcompact.org) nel testo Making the Connection. The GRI Guidelines and the UNGC Communication on Progress.

Principi Global Compact

Indicatori corrispondenti GRI

Bilancio di Sostenibilità

Ambiente	7: Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	4.11 – EC2 – EN18 – EN26 – EN30	pagg. 49, 116, 185 – 26, 57, 158, 171 – 172 – 156, 160, 162, 185 – 161
	8: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	PR3 – PR4 – da EN1 a EN30	pagg. da 74 a 92 – 94, 147, 154, 155, 156, 159, 160, 161, 162, 169, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 171, 172, 175, <i>Bilancio ambientale</i> da XI a XIII, XIV, XVI, XVII
	9: Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN2 – da EN5 a EN7 – EN10 – EN18 – EN26 – EN27 – EN30	pagg. 154 – 94, 162, 169, 171, 172 – 183, 184 – 172 – 156, 160, 162, 185 – 156 – 161
Lotta alla corruzione	10: Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	da SO2 a SO6	pagg. 44, 49, 50, 65, 133, 134, 143
	TUTTI (1-10)	1.1 – 1.2 – da 4.1 a 4.10 – 4.12 – 4.13 – 5 (DMA) – SO5	pagg. 4, 6 – 4, 26, 29, 30, 32, 33, da 35 a 44 – 6, 14, 32, 45, 46, 47, 48, 49, 54, 131, 132, 139 – 6, 45, 112, 129, 144, 158, 160 – 143, 144 – 26, 32, 34, 50, 74, 75, 109, 115, 131, 133, 139, 146, 157, 168 – 143

Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard

Di seguito si riportano gli **elementi standard** previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1, edizione 2011**⁸, con il rinvio alle pagine delle sezioni del report ove è possibile reperirli.

L'elenco e le definizioni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale (core e additional) e le relative pagine di riferimento del report, sono riportati nelle prime pagine delle sezioni: *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente*. (Tabelle nn. 13 e 66).

Il significato di ciascun elemento standard è illustrato nelle *Linee guida*, disponibili nel sito web www.globalreporting.org.

Tabella n. 4 – ELEMENTI STANDARD GRI-G3.1

1. STRATEGIA E ANALISI

- 1.1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.
Lettera di introduzione pag. 4; Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.
Lettera di introduzione pag. 4; L'identità aziendale pagg. 26, 29, 30, 32 e s., 35-44

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

- 2.1 Nome dell'organizzazione.
L'identità aziendale pag. 20
- 2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi.
L'identità aziendale pag. 20
- 2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e *joint-venture*.
L'identità aziendale pagg. 22, 23, 24
- 2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.
Acea SpA, Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
- 2.5 Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.
L'identità aziendale pagg. 20, 27 e nota 14
- 2.6 Assetto proprietario e forma legale.
L'identità aziendale pag. 22
- 2.7 Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).
L'identità aziendale pag. 26; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 67-68
- 2.8 Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni, debiti e azioni; quantità di prodotti o servizi forniti.
L'identità aziendale pagg. 22, 26; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 139
- 2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).
L'identità aziendale pagg. 23, 24, 29, 31, 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 109, 146; Le relazioni con l'ambiente pag. 162
- 2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.
L'identità aziendale pag. 34; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 75, 105, 145

⁸ Con riferimento alle Linee guida GRI-G3.1, per gli elementi standard già previsti dalle linee guida GRI.G3, edizione 2006, ci si è attenuti alle definizioni presenti nella traduzione italiana della versione 2006 mentre per gli elementi standard modificati dalle Linee guida GRI-G3.1 le definizioni sono state tradotte dalla versione inglese 2011; per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale in lingua inglese.

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

- 3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9

Obiettivo e perimetro del report

- 3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6
- 3.6 Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, *joint venture*, fornitori).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8
- 3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 110 nota 82
- 3.8 Informazioni relative a *joint venture*, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8
- 3.9 Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9
- 3.10 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6 nota 2, 8; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 119, 123-125, 126, 127, 128, 130, 131, 135 nota 97, 137; Le relazioni con l'ambiente pag. 162
- 3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 8; L'identità aziendale pag. 22; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 119, 123-125, 126, 127, 128, 130, 131, 137

Indice dei contenuti GRI

- 3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 – 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 – 2.10; Parametri del report 3.1 – 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 – 4.17; Informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report.
L'identità aziendale pagg. 12-15 per gli elementi standard.; per gli indicatori di performance (core e additional), vedi: Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 60-66; Le relazioni con l'ambiente pagg. 154-156

Assurance

- 3.13 Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report (obiettivo e basi di ogni assurance esterna se non spiegati nel report di assurance; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

- 4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.
L'identità aziendale pagg. 45, 46, 47, 48, 49
- 4.2 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).
L'identità aziendale pagg. 46, 48
- 4.3 Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi, articolato per genere.
L'identità aziendale pagg. 46, 47 nota 22
- 4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.
L'identità aziendale pagg. 46, 48, 49; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 139
- 4.5 Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager ed executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale).
L'identità aziendale pagg. 45, 49; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 131, 132
- 4.6 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse
L'identità aziendale pagg. 45, 47 e nota 22
- 4.7 Processi per la determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei membri del più alto organo di governo e dei comitati, inclusa ogni informazione relativa alle differenze di genere e ad altri indicatori di diversità.
L'identità aziendale pagg. 46, 47
La presenza di donne negli organi di governo e nei comitati non è motivata dalla ricerca di un equilibrio di genere ma da valutazioni relative alle competenze professionali rispondenti alle esigenze aziendali.
Per quanto concerne i processi di individuazione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Holding, lo Statuto di Acea si attiene a quanto previsto dalle disposizioni legislative applicabili.
In Italia è stata approvata la legge 12 luglio 2011, n. 120 sulla parità di accesso agli organi di amministrazione e di controllo delle società quotate in mercati regolamentati, che ha introdotto l'obbligo di prevedere, a partire dal 2012, la presenza di donne nei Consigli di Amministrazione delle società quotate per un quinto della loro composizione e a partire dal 2015 per un terzo.
- 4.8 Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.
L'identità aziendale pagg. 32, 45, 47
- 4.9 Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; *L'identità aziendale* pagg. 45, 47, 48, 49, 54
- 4.10 Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.
L'identità aziendale pagg. 47, 48, 49

Impegno in iniziative esterne

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
L'identità aziendale pag. 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 116; Le relazioni con l'ambiente pag. 185
- 4.12 (*) Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; L'identità aziendale pag. 45; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112, 129, 144; Le relazioni con l'ambiente pagg. 158, 160
- 4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 143, 144

Coinvolgimento degli stakeholder

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.
L'identità aziendale pagg. 34, 55; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 96, 100
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.
L'identità aziendale pag. 55; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 96, 100
- 4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.
L'identità aziendale pag. 55; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 68-74, 92, 96, 100, 101-105, 116, 123-125, 140, 142
- 4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.
L'identità aziendale pag. 55; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 68-74, 96, 100, 102, 116, 140, 142, 145, 146

5. MANAGEMENT APPROACH

5. Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance.
L'identità aziendale pagg. 26, 32, 34, 50; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74, 75, 109, 115, 131, 133, 139, 146; Le relazioni con l'ambiente pagg. 157, 168
- EU1 Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio
L'identità aziendale pag. 30 nota 17; Le relazioni con l'ambiente pag. 166
- EU2 Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio
Le relazioni con l'ambiente pag. 163
- EU3 Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 67
- EU4 Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrato di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio
Le relazioni con l'ambiente pag. 169
- EU5 Quote di emissione di CO₂ o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione
Le relazioni con l'ambiente pag. 185

(*) Per l'elemento standard 4.12 si è preferito tradurre internamente l'originale inglese delle Linee guida GRI-G3, di seguito riproposto: "Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses".

Relazione di verifica

Agli azionisti
di Acea SpA

Oggetto della verifica

Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni qualitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* al 31 dicembre 2011 del Gruppo Acea, incluso il *Bilancio ambientale*. Lo scopo dell'analisi è stata la verifica della coerenza interna e della concordanza del *Bilancio di Sostenibilità* con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri adottati nella predisposizione del *Bilancio* stesso.

Criteri di redazione

Abbiamo valutato l'indicazione, riportata nel capitolo "Comunicare la sostenibilità: nota metodologica" del *Bilancio di Sostenibilità*, secondo cui lo stesso, per le sezioni oggetto di verifica, è stato predisposto secondo i principi di rendicontazione proposti dalla Global Reporting Initiative (Linee guida GRI-G3.1, ed. 2011, e Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico).

La responsabilità dell'affidabilità e della completezza delle informazioni riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* in conformità ai menzionati criteri compete alla Direzione di Acea SpA.

Lavoro svolto

Sulla base dei principi di revisione statuiti a livello internazionale dalla International Federation of Accountants (IFAC), applicabili nella fattispecie (ISAE 3000. Assurance engagement other than audits or reviews of historical information), abbiamo svolto una verifica di portata limitata al fine di garantire un moderato livello di affidabilità su cui basare le nostre conclusioni.

Le procedure di verifica da noi svolte sono state le seguenti:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel Bilancio d'Esercizio di Acea SpA e nel Bilancio Consolidato di Acea SpA e delle sue controllate al 31 dicembre 2011. In particolare la verifica è stata effettuata su tutti i dati direttamente riconducibili al Bilancio Consolidato o al Bilancio d'Esercizio e su un campione di dati che derivano da una rielaborazione di quanto riportato nei suddetti Bilanci o da dettagli contabili degli stessi. In relazione ai dati e alle informazioni di carattere economico-finanziario non abbiamo svolto ulteriori attività di verifica oltre a quanto sopra indicato facendo riferimento a quanto riportato nelle relazioni della società di revisione al Bilancio d'Esercizio e Consolidato emesse in data 12 aprile 2012;
- interviste con i rappresentanti della Direzione e con il personale delle Società del Gruppo al fine di:
 - raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;

- rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla Funzione responsabile della predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità*;
- svolgimento di procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del *Bilancio di Sostenibilità* al fine di ottenere una conferma:
 - dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste;
 - dell'efficacia dei processi in atto e della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti;
 - dell'efficacia del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della rilevanza, completezza, comprensibilità e coerenza interna delle informazioni qualitative e quantitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità*. Tale attività è stata svolta sulla base dei:
 - criteri adottati dalla Direzione di Acea al fine di predisporre il *Bilancio di Sostenibilità*;
 - principi di verifica stabiliti nell'AccountAbility's AA1000 Assurance Standard, lo standard istituito dall'Institute of Social and Ethical Accountability

Conclusioni

Sulla base delle procedure di verifica limitata sopra descritte, le informazioni qualitative e quantitative riportate nel *Bilancio di Sostenibilità* appaiono coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle Linee guida e dai criteri in conformità ai quali è stato predisposto.

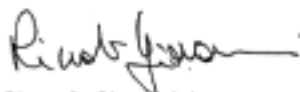
In particolare i contenuti del Bilancio di Sostenibilità si ritengono in linea con il livello di applicazione A+ previsto dalle GRI Guidelines (G3.1, ed. 2011, e Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico).

Si segnala un progresso nelle attività di rendicontazione in quanto è stato ridotto in modo significativo il tempo di elaborazione del Bilancio rispetto ai precedenti esercizi consentendone la pubblicazione unitamente al Bilancio d'Esercizio e Consolidato ; tuttavia, al fine di proseguire sul percorso di miglioramento intrapreso e agevolare, fra l'altro, una più omogenea applicazione del perimetro di rendicontazione, si suggerisce di implementare adeguatamente i flussi informativi che sottendono alla realizzazione del report in linea con i principi di accuratezza e affidabilità dei dati e delle informazioni definiti dal GRI.

Non siamo, infine, venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate al *Bilancio di Sostenibilità* per renderlo conforme ai criteri richiamati.

Roma, 14 Aprile 2012

RGA S.r.l.



Riccardo Giovanini
Partner





L'identità aziendale

Profilo del Gruppo

Il Gruppo Acea è una delle principali realtà italiane, con oltre un secolo di storia, operativa nella gestione industriale di reti e servizi di interesse economico generale. Le sue attività interessano i comparti della filiera energetica (dalla generazione alla distribuzione, dalla vendita di energia elettrica e di gas alla gestione dell'illuminazione pubblica), del servizio idrico integrato (dalla captazione e distribuzione fino alla raccolta e depurazione) e dei servizi ambientali (trattamento e gestione economica dei rifiuti). Partecipando ai cambiamenti che hanno vissuto tali settori e seguendo le evoluzioni, Acea, coerentemente alla missione di governo ed esercizio di servizi di pubblica utilità, è cresciuta dotandosi di società con le quali affrontare nuove sfide e attività industriali innovative, basti pensare ai servizi di risparmio ed efficientamento energetico, alla produzione di elettricità da fonti rinnovabili, alla valorizzazione dei rifiuti e dei fanghi derivanti dalla depurazione idrica.

L'azienda ha esteso e rafforzato il proprio impegno sul territorio al di là dell'originaria area operativa incentrata su Roma, che ne ha caratterizzato l'identità e cui resta radicalmente legata. Nella gestione dei servizi idrici, infatti, le società del Gruppo sono attive in Italia, dalla Toscana alla Campania, partecipando anche ad alcune attività estere in America Latina. Ad oggi, secondo i più recenti dati, il Gruppo Acea è il primo operatore nazionale nel settore idrico, per abitanti serviti, terzo operatore in Italia sia per volumi distribuiti di energia elettrica sia per volumi venduti nel mercato finale dell'energia e quinto operatore nazionale per volumi di rifiuti trattati.

La storia di Acea

- 1909** nasce come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma con l'obiettivo di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata
- 1937** diventa Azienda Governatoriale Elettricità e Acque (AGEA), con il conferimento del servizio acquedottistico
- 1945** assume la denominazione di A.C.E.A. - Azienda Comunale Elettricità ed Acque
- 1964** rileva gli assett della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell'intero servizio acquedottistico romano
- 1975** riceve l'incarico dal Comune di Roma per la realizzazione del Piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane
- 1985** acquisisce il servizio di depurazione delle acque reflue, ponendo le basi per la gestione integrata di tutto il ciclo idrico
- 1989** attualizza la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale
- 1992** acquisisce personalità giuridica, autonomia imprenditoriale e un proprio Statuto, conservando la natura di ente strumentale del Comune
- 1998** dal 1° gennaio Acea inizia ad operare in forma di Società per Azioni, con la denominazione di Acea SpA
- 1999** si quota in Borsa e acquisisce la configurazione di Gruppo societario
- 2000** adotta una politica di espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero ed esplora nuovi settori
- 2001** acquisisce da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana di Roma
- 2002** si aggiudica la gestione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale e acquisisce la gestione del servizio fognature del Comune di Roma; nel settore energia crea una *joint venture* strategica - AceaElectrabel - con il socio GdF Suez Energia Italia SpA
- 2003** acquisisce, insieme ad altri partner, Tirreno Power. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali
- 2004** sviluppa la capacità produttiva: AceaElectrabel Produzione acquisisce dai partner iniziative di generazione elettrica. Si aggiudica il servizio di illuminazione pubblica a Napoli. Consolida le gestioni idriche in Toscana
- 2005** nella filiera energia rafforza ulteriormente la produzione e sviluppa l'attività di vendita, in vista di un loro bilanciamento; nell'idrico integrato concentra l'impegno verso Ambiti Territoriali Ottimali limitrofi

- 2006 acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, operativa nell'ambito della produzione di energia da rifiuti (termovalorizzazione); potenzia la capacità di vendita di energia e gas (in Puglia e in Toscana); consolida l'attività di gestione del servizio idrico negli Ambiti Territoriali Ottimali toscani
- 2007 aumenta la capacità di produrre energia elettrica sia da fonti tradizionali sia da fonti rinnovabili. In quest'ultimo ambito avvia un programma di forte potenziamento, in particolare da eolico e fotovoltaico
- 2008 conclude la fase di costruzione e avvio operativo delle nuove centrali termoelettriche, incrementa le iniziative nel campo delle rinnovabili e pone le basi per la crescita della termovalorizzazione. Attraverso la costituzione di Acea8cento internalizza la gestione dei canali di contatto tra società del Gruppo e clienti
- 2009 consolida la gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lazio, Campania, Toscana e Umbria, potenzia la termovalorizzazione e la produzione di energia da fonti rinnovabili
- 2010 definisce con il socio GdF Suez l'Accordo Quadro per lo scioglimento della JV con Electrabel nel settore generazione, vendita e trading di energia; accresce l'impegno nel settore delle rinnovabili (fotovoltaico) e nell'area industriale ambiente
- 2011 a seguito dello scioglimento della JV con il socio GdF Suez, Acea acquista piena autonomia nel comparto energetico, con la costituzione di una struttura industriale di produzione e vendita sotto sua totale proprietà e gestione; sviluppa attività di innovazione tecnologica in funzione dell'eccellenza operativa nella distribuzione elettrica (smart grid); incrementa la produzione di energia da fonti rinnovabili e prosegue nello sviluppo delle attività afferenti l'area industriale Ambiente.

Grafico n. 2 – LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO ACEA

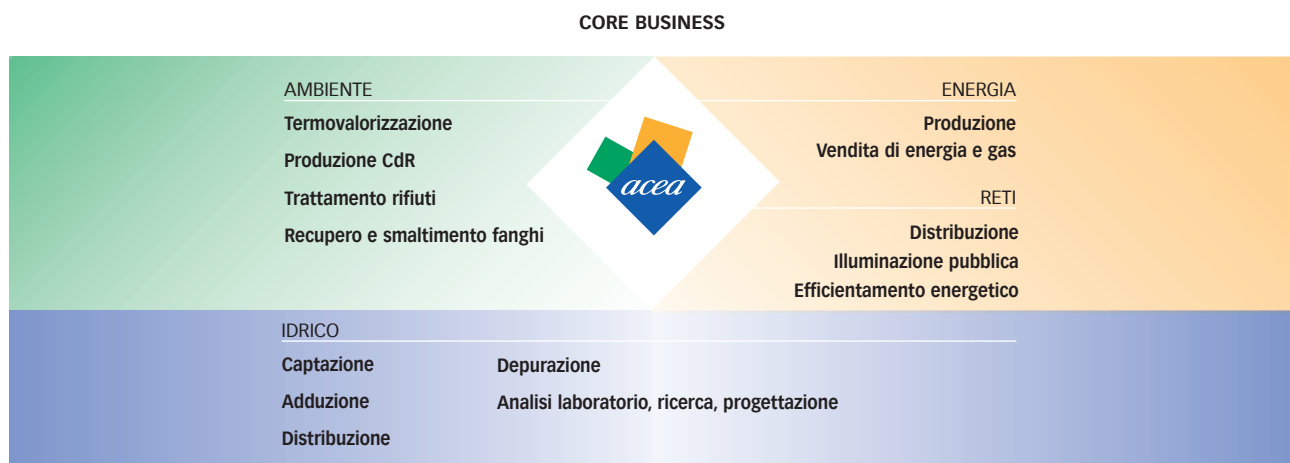


Tabella n. 5 – GRUPPO ACEA IN NUMERI (2011)

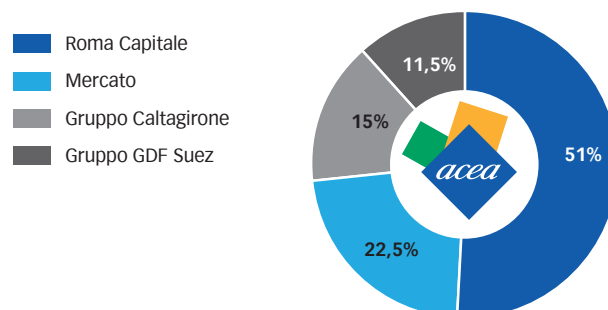
personale (numero, per % di consolidamento)	7.050
ricavi netti (milioni di euro)	3.538
capitalizzazione totale (milioni di euro)	3.397,9
obbligazioni	988,7
azioni	1.098,9
finanziamenti a lungo termine	1.310,3
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	6.617,4
energia elettrica	
generazione (GWh) (lorda)	544,4
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	447,7
<i>idro</i>	321
<i>fotovoltaico</i>	52
<i>termovalorizzazione</i>	74,7
distribuzione (GWh)	11.872
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	16.537,5
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.460.959
waste to energy (WtE)	
generazione energia (GWh) (lorda)	149,4
rifiuti termo valorizzati - CDR (t)	158.557
illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	181.991
acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	668,7
controlli analitici su potabile (numero)	1.102.737
depurazione acque reflue (Mm ³)	935,6
abitanti serviti: in Italia (milioni)	8,5
all'estero (milioni)	9,7

NB: i dati relativi alla generazione di energia fanno capo ad Acea Produzione, ad Acea Reti e Servizi Energetici e ad A.R.I.A., di cui Acea SpA è proprietaria al 100% (vedi Le relazioni con l'ambiente e Bilancio ambientale); i dati relativi al servizio idrico, imputati al Gruppo al 100%, si riferiscono alle principali società idriche.

Il Comune di Roma è il maggiore azionista di Acea SpA, con il 51% del capitale sociale, mentre il restante 49% è quotato presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito dalla Borsa Italiana. Al **31.12.2011**, le altre partecipazioni rilevanti nel capitale, dirette o indirette, fanno capo al mercato diffuso per il 22,5%, al Gruppo Caltagirone per il 15% e al Gruppo GDF-SUEZ per l'11,5%.

Acea SpA, la capogruppo, detiene le partecipazioni societarie ed esercita le funzioni di **indirizzo strategico** e di **coordinamento**

Grafico n. 3 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2011



Fonte: CONSOB - si evidenziano solo le partecipazioni superiori al 2%.

economico-finanziario delle attività del Gruppo. Svolge inoltre attività di controllo e di supporto gestionale delle società operative tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura** di Acea SpA, stante la riorganizzazione intervenuta nel 2011⁹, è articolata in **funzioni corporate** e in **quattro aree industriali** – **Idrico, Reti, Energia, Ambiente** – cui riportano le singole società (vedi grafico n. 6).

Il **perimetro di consolidamento del Gruppo** al 31 dicembre 2011 comprendeva le **50 società** elencate in tabella n. 6 (consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale e proporzionale) e ulteriori **15 società** consolidate col metodo del patrimonio netto.

Le **variazioni più significative** intervenute nel corso dell'anno nell'area di consolidamento derivano, principalmente, dallo scioglimento della *joint venture* energetica in essere dal 2002 con il socio GdF Suez Energia Italia, che ha comportato interventi sia sulle società incluse che sui criteri di consolidamento. Sono uscite dal perimetro le società operative nel trading e nella generazione energetica (da fonte tradizionale ed eolica), segnalandosi tra queste AceaElectrabel Produzione con le sue partecipate e Tirreno Power, sono state costituite tre nuove società, al 100% di Acea SpA: Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, e risultano altresì incrementate le quote possedute da Acea SpA nelle società di vendita di energia anch'esse precedentemente ricomprese nella *joint venture*. Tra gli altri cambiamenti del perimetro si registrano: la fusione per incorporazione di Terni En.A., EALL, Enercombustibili ed Ergo Ena nella società A.R.I.A.; la modifica del criterio di consolidamento di Acquedotto del Fiora; l'ingresso della società Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA).

⁹ Per maggiori informazioni sulla riorganizzazione del 2011 della macrostruttura si rinvia al paragrafo La corporate governance in Acea.

Tabella n. 6 – AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2011 (società consolidate con metodo integrale e proporzionale)

denominazione	sede	quota di partecipazione di Acea SpA	metodo di consolidamento
Acea Distribuzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato 2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Reti e Servizi Energetici SpA	Roma	100,00%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	69,00%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	69,00%	integrale
Ombrone SpA	Roma	84,57%	integrale
LaboratoRi SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	94,48%	integrale
Sarnese Vesuviano SpA	Roma	95,79%	integrale
Crea SpA	Roma	100,00%	integrale
Crea Gestioni Srl (*)	Roma	100,00%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	59,67%	integrale
Lunigiana SpA	Aulla (MS)	95,79%	integrale
Aguazul Bogotá SA	Bogotá-Colombia	51,00%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100,00%	integrale
A.R.I.A SpA (**)	Terni	100,00%	integrale
SAO SpA	Orvieto (TR)	100,00%	integrale
Ecoenergie Srl	Paliano (FR)	90,00%	integrale
Aquaser Srl	Volterra (PI)	84,21%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia (LT)	51,00%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo (GR)	100,00%	integrale
Acea8cento SpA	Roma	100,00%	integrale
Consorzio Acea Ricerca e Perdite	Roma	67,00%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Pomigliano d'Arco (NA)	69,82%	integrale
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Produzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia holding SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Servizi Acqua Srl	Roma	70,00%	integrale
Acque Blu Srl	Montecatini Terme (PT)	55,00%	integrale
Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl	Pontercorvo (FR)	40,00%	integrale
Acque SpA	Pisa	45,00%	proporzionale
Acque Industriali Srl	Pisa	45,00%	proporzionale
Acque Servizi Srl	Pisa	45,00%	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	25,50%	proporzionale
Umbria Energy SpA	Terni	50,00%	proporzionale
Voghera Energia Vendita SpA	Voghera (PV)	50,00%	proporzionale
Elga Sud SpA	Trani (BT)	49,00%	proporzionale
Ecogena SpA	Roma	51,00%	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50,00%	proporzionale
Publiacqua SpA	Firenze	40,00%	proporzionale
Publiutenti Srl	Firenze	40,00%	proporzionale
Gori SpA	Torre Annunziata (NA)	37,05%	proporzionale
Umbra Acque SpA	Perugia	40,00%	proporzionale
A.PI.C.E. SpA	Roma	50,00%	proporzionale
Intesa Aretina Scarl	Milano	35,00%	proporzionale
Nuove Acque SpA	Arezzo	16,16%	proporzionale
Ingegnerie Toscane Srl	Firenze	43,01%	proporzionale
Consorzio AZB-HCI (Conazul)	Lima – Perù	60,00%	proporzionale
Acquedotto del Fiora SpA	Grosseto	40,00%	proporzionale

(*) In Crea Gestioni Srl sono confluite Crea Partecipazioni e Acea Rieti.

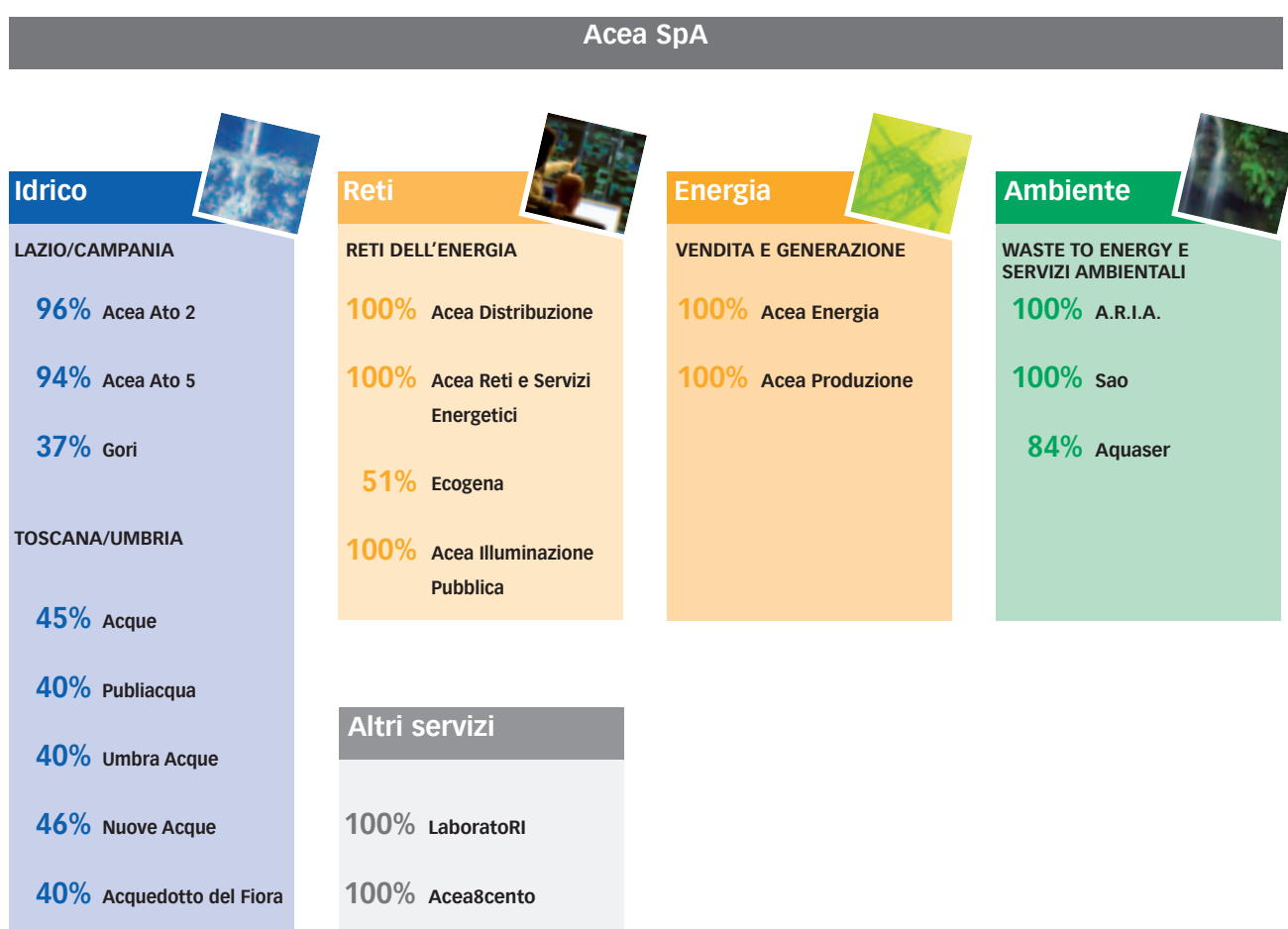
(**) In A.R.I.A. SpA si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A., Enercombustibili ed Ergo En.A.

Attività e funzioni delle principali società del Gruppo

La **struttura operativa** del Gruppo al 31.12.2011, per aree di attività, è rappresentata, nei tratti essenziali, nel grafico n. 4. Le at-

tività svolte **dalle principali società** sono sinteticamente descritte nello schema che segue.

Grafico n. 4 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31.12.2011



IDRICO

Acea Ato 2 SpA:

gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 Comuni del Lazio). Il SII – servizio idrico integrato – comprende le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, la gestione fognature e la depurazione reflui. Acea Ato 2, oltre a curare gli impianti e il loro potenziamento, protegge e monitora le fonti di approvvigionamento idrico potabile, gestisce fontane monumentali, fontanelle, bocche antincendio e il servizio di innaffiamento.

Acea Ato 5 SpA:

gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, che include 86 Comuni.

Ombrone SpA:

detiene quote di partecipazione in **Acquedotto del Fiora SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 6 – Ombrone, in Toscana, che include 56 Comuni.

Sarnese Vesuviano Srl:

detiene quote in **Gori SpA**, società affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Sarnese Vesuviano, in Campania, che include 76 Comuni.

Acque Blu Arno Basso SpA:

detiene quote di partecipazione in **Acque SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Basso Valdarno, in Toscana, che include 57 Comuni delle province di Pisa, Firenze, Siena, Pistoia e Lucca.

Acque Blu Fiorentina SpA:

detiene quote di partecipazione in **Publiacqua SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno, in Toscana, che include 49 Comuni.

Acque Blu Srl:

al 55% di Acea SpA, è stata costituita nel dicembre 2008 in ossequio alla *joint venture* tra Suez Environment e Acea SpA, al fine di far confluire in un unico soggetto industriale le partecipazioni detenute dalle due costituenti in varie società di gestione idrica attive negli ATO toscani.

Gruppo Crea:

controlla alcuni gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti territoriali di Lucca, Perugia, Rieti e Benevento.

Intesa Aretina Scarl:

partecipata al 35% da **Acea SpA** a partire dal 2009, controlla **Nuove Acque SpA** società di gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 4 – Alto Valdarno, che include 37 Comuni delle province di Arezzo e Siena.

Umbra Acque SpA:

è affidataria del servizio idrico integrato negli ATI 1 e 2 - Umbria, che includono 38 Comuni, tra i quali Perugia e Assisi.

LaboratoRI SpA:

svolge servizi di laboratorio, ricerca e sviluppo, studi e consulenze, ingegneria (progettazione e direzione lavori) prioritariamente in area idrico ambientale, per società del Gruppo Acea e per il mercato esterno; offre supporto tecnico e scientifico allo sviluppo del Gruppo nel mercato nazionale e internazionale.

RETI**Acea Distribuzione SpA:**

gestisce i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica, in alta, media e bassa tensione (AT, MT, BT) nei comuni di Roma e Formello; si occupa della pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in AT e delle reti di distribuzione secondaria in MT e BT. Gestisce gli impianti di illuminazione pubblica e cimiteriale nel comune di Roma.

Acea Illuminazione Pubblica SpA:

costituita nel 2010 al fine di destinarla all'esercizio e alla gestione degli impianti di illuminazione pubblica e allo sviluppo del servizio.

Acea Reti e Servizi Energetici SpA:

dal 2005 cura, per conto di Acea Distribuzione, le attività legate agli ob-

blighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico; sviluppa l'impiego del fotovoltaico; offre servizi energetici in **qualità di E.S.Co.** (Energy Service Company).

Ecogena SpA:

nata nel 2007 dalla *joint venture* tra Astrim e Acea (che detiene una quota di capitale pari al 51%) progetta e realizza impianti di cogenerazione energetica ad alto rendimento (produzione combinata di energia termica ed elettrica) per edifici civili e industriali, avvalendosi di soluzioni tecnologicamente avanzate. Dal 2010 detiene il 49% di **EUR Power Srl** società preposta alla realizzazione e gestione di impianti di cogenerazione/trigenerazione e impianti generativi a pompa di calore con integrazioni geotermiche.

ENERGIA**Acea Energia holding SpA:**

sovrintende allo svolgimento delle funzioni di amministrazione delle società controllate – Acea Energia e Acea Produzione – presidiandone la coerenza con gli indirizzi gestionali di Acea SpA. Assicura, inoltre, l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e combustibili per Acea Energia e Acea Produzione, monitora i mercati di riferimento e valorizza la produzione energetica degli impianti e i titoli collegati (certificati verdi, diritti emissione CO₂, RECS-COFER).

Acea Energia SpA:

è operativa nella vendita di energia elettrica e di gas per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela. Acea Energia detiene quote del capitale di **Elgasud SpA**, **Umbria Energy SpA** e **Voghera Energia Vendita SpA**, società attive nella commercializzazione di energia, gas e servizi accessori, con interesse territoriale in Puglia, Basilicata, Umbria e nelle province di Pavia e Alessandria.

Acea Produzione SpA:

gestisce le attività di produzione di energia elettrica e calore attraverso il proprio parco di centrali, composto da 7 impianti idroelettrici e 2 impianti termoelettrici, prevalentemente concentrate nel Lazio.

AMBIENTE**A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente):**

dal 100% di Acea SpA, svolge attività di produzione di energia elettrica mediante l'impiego di diverse tipologie di rifiuti e opera nell'ambito dei servizi ambientali. Gestisce due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio, un impianto di trattamento dei rifiuti, con l'annessa discarica, a Orvieto, e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone).

A.P.I.C.E. SpA:

costituita nel 2008 tra Acea SpA e Pirelli & C. Ambiente Renewable Energy SpA ha per oggetto sociale l'esercizio di attività nell'ambito del riutilizzo e trattamento rifiuti per la produzione di energia, tramite combustibile da rifiuti di alta qualità (Cdr-Q), e nell'acquisto, vendita, permuta, costruzione e gestione di impianti industriali del settore.

Aquaser Srl:

è attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi che derivano dalla depurazione delle acque. Aquaser controlla le società **Kyklos Srl** e **Solemme SpA**, entrambe proprietarie di impianti di compostaggio. Nel

marzo 2011 ha acquisito quote di partecipazione della società **ISA Srl (Innovazione Sostenibilità Ambientale)**, che opera nella logistica e nel trasporto dei fanghi.

CORPORATE**Acea8cento:**

ha missione di gestire le attività di customer care, e in particolare i canali di contatto a distanza, per le società del Gruppo Acea.

Indicatori economici generali

I **risultati d'esercizio 2011**, in lieve flessione rispetto allo scorso anno, considerato anche il contesto macroeconomico critico, confermano la solidità economico-finanziaria del Gruppo e la capacità reddituale delle sue aree d'attività. La **gestione caratteristica**, valutato l'andamento dei ricavi (3.538 milioni di euro) e il margine operativo lordo (655,8 milioni di euro), mantiene valori apprezzabili. Il risultato operativo si riduce del 30% rispetto al 2010, in particolare per gli ammortamenti degli investimenti e per accantonamenti prudenziali, mentre l'**utile finale** del Gruppo, pur in presenza di un carico fiscale del 41,2%, è di quasi 86 milioni di euro, in lieve contrazione rispetto ai 92 milioni del 2010.

I **ricavi consolidati** si attestano a **3.538 milioni di euro** (-1,9% rispetto ai 3.605,7 milioni del 2010). Nella **filiera dell'energia** si hanno proventi per **2.440,5 milioni di euro**; la riduzione di circa 115 milioni rispetto all'anno scorso è principalmente imputabile alla variazione del perimetro societario del Gruppo, per lo scioglimento della joint venture AceaElectrabel. Nella **distribuzione** si hanno ricavi per 334,7 milioni di euro (circa 305 milioni nel 2010), determinati dalle perequazioni riconosciute dall'AEEG e relative ad anni precedenti, dagli aggiornamenti tariffari e dalla migliore composizione del portafoglio di clientela servita. Nell'area di attività in esame rientrano i proventi da cessione di

Tabella n. 7 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2010-2011)

(in milioni di euro)	2010	2011
ricavi netti	3.605,7	3.538
costo del lavoro	274,9	280,6
costi esterni	2.672,9	2.599,9
costi operativi	2.947,8	2.880,5
marginale operativo lordo (EBITDA)	666,5	655,8
risultato operativo (EBIT)	317,9	222,6
gestione finanziaria	(98,9)	(120,6)
gestione partecipazioni	2,6	57,1
risultato ante imposte	221,6	159,1
imposte sul reddito	85,4	65,6
risultato netto	136,2	93,5
utile/perdita di competenza di terzi	7,9	7,6
risultato netto del Gruppo	128,3	86
<i>adeguamento fair value delle attività discontinue</i>	<i>(36,2)</i>	
risultato netto del Gruppo al netto dell'adeguamento a fair value delle attività discontinue in cessione	92,1	86
patrimonio netto	1.381,3	1.311,5
capitale investito	3.585,0	3.637,3

energia prodotta dagli **impianti di termovalorizzazione**, pari a 26,5 milioni di euro (22,3 milioni nel 2010), da **fotovoltaico e cogenerazione**, per 5,5 milioni di euro circa (2,3 milioni di euro nel 2010).

I proventi da **certificati bianchi**¹⁰, **verdi**¹¹ e **diritti CO₂**¹² sono di **19,7 milioni di euro** (47,4 milioni di euro nel 2010): tale riduzione si compone dal saldo di 29,5 milioni di euro di minori ricavi da diritti CO₂ e certificati verdi, per il deconsolidamento delle società di produzione cedute, e 2 milioni di euro circa di maggiori introiti per i titoli di efficienza energetica conseguiti da Acea Distribuzione.

L'**illuminazione pubblica** genera ricavi complessivi per 77,9 milioni di euro, di cui 71,3 per il servizio reso a Roma Capitale (65,7 milioni nel 2010) e 6,6 dal contratto di appalto per la gestione dell'illuminazione pubblica nel comune di Napoli¹³ (2,9 milioni nel 2010). Stabile a circa 7,3 milioni di euro i ricavi dalla gestione dell'illuminazione cimiteriale.

I ricavi da **servizi ambientali** (trattamento rifiuti, gestione discarica, produzione compost e CDR) sono in linea con l'esercizio precedente, risultando di 28,9 milioni di euro (28,1 milioni di euro nel 2010).

Le **gestioni idriche in Italia e all'estero** ottengono un fatturato di **753,3 milioni di euro** (690,9 milioni di euro nel 2010). Le società del Gruppo attive in Toscana, Umbria, Lazio e Campania, con 717,4 milioni di euro di ricavi, registrano una crescita del 7,5% rispetto ai 667,3 milioni di euro del 2010 e le attività gestite all'estero (Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana), attraverso la partecipazione in imprese locali, fatturano 35,9 mi-

lioni di euro, in aumento di circa il 52% rispetto allo scorso anno¹⁴ (23,6 milioni di euro nel 2010) grazie ai ricavi della società Conazul in Perù¹⁵.

Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** si attesta a **655,8 milioni di euro**, in lieve contrazione rispetto ai 666,5 milioni di euro del 2010 (-1,6%). Osservando i margini dei singoli raggruppamenti operativi, esclusa l'area corporate, si rileva che:

- l'**area industriale Idrico**, essenzialmente grazie al consolidamento proporzionale dei ricavi di Acquedotto del Fiora e ai maggiori proventi ottenuti da Acea Ato 2 e Acque, registra una crescita arrivando a **323,7 milioni di euro** (296,4 milioni di euro al 31.12.2010);
- l'**area industriale Reti**, considerando il saldo tra i minori ricavi imputati ai nuovi accordi relativi al contratto di servizio per l'illuminazione Pubblica con il Comune di Roma e i guadagni conseguenti allo sviluppo del fotovoltaico e al riconoscimento da parte dell'AEEG di introiti a copertura degli extracosti per la distribuzione elettrica (perequazione specifica aziendale) relativa agli anni precedenti, segna un aumento raggiungendo **269,6 milioni di euro** (250,3 milioni di euro al 31.12.2010);
- l'**area industriale Energia**, in conseguenza dello scioglimento della *joint venture* AceaElectrabel, si attesta, in contrazione, a un risultato di **61,4 milioni di euro** (122 milioni di euro al 31.12.2010);
- l'**area industriale Ambiente**, pur in presenza di minori ricavi dovuti al fermo dall'impianto di Terni per interventi di riqualificazione tecnologica e funzionale del sito (revamping), grazie all'entrata in esercizio delle due nuove linee dell'impianto di termovalorizzazione di S. Vittore del Lazio e alla crescita delle attività del Gruppo Aquaser, sale a **31,5 milioni di euro** (23,1 milioni di euro al 31.12.2010).

¹⁰ I **certificati bianchi**, propriamente detti **Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**, attestano il conseguimento degli obiettivi di risparmio energetico, crescenti nel tempo, previsti dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004 per i distributori energetici. I titoli vengono emessi dal Gestore del Mercato Elettrico sulla base delle certificazioni dei risparmi accertati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e sono commercializzabili sul mercato.

¹¹ I **certificati verdi** rappresentano lo strumento con cui produttori e importatori di energia elettrica da fonte fossile ottemperano all'obbligo previsto dal D. Lgs. n. 79/99 (decreto Bersani) di immettere in rete una quota di energia derivante da fonti rinnovabili proporzionale all'energia elettrica prodotta (o importata) nell'anno precedente. A tale obbligo, infatti, è possibile ottemperare "anche acquistando in tutto o in parte l'equivalente quota", vale a dire i "certificati verdi". Il Gestore Servizi Elettrici, a seguito di richiesta e fatte le necessarie verifiche, emette a favore del produttore di energia "verde" i certificati verdi e questi sono commercializzabili sul mercato.

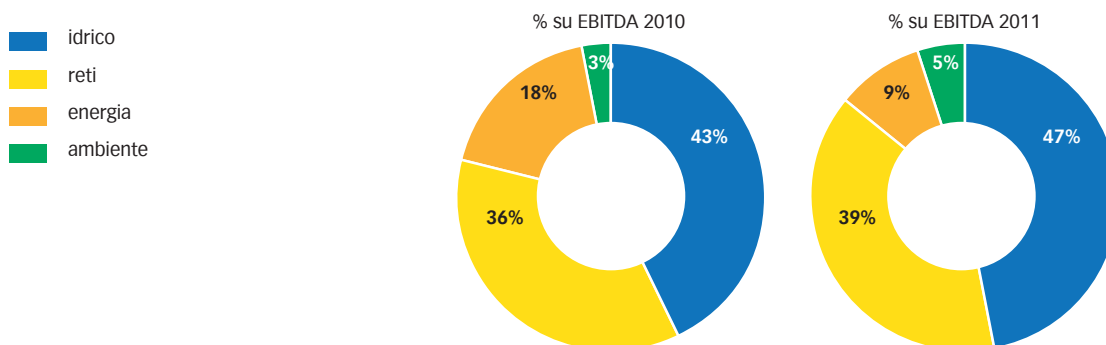
¹² L'**emission trading** (Direttiva 2003/87/CE) è un sistema di scambio di quote di emissioni di gas serra vigente all'interno della Comunità europea cui sono sottoposti tutti gli impianti industriali ricadenti nell'ambito della direttiva; per ognuno di essi, attraverso i Piani Nazionali di Allocazione (PNA), sono stabilite quote che attribuiscono il diritto ad emettere corrispettive tonnellate di biossido di carbonio, dovendo eventualmente ricorrere allo strumento dell'emission trading sia nel caso di debiti da compensare a causa di emissioni eccessive rispetto al limite stabilito sia nella verificata opportunità di valorizzare i crediti di quote di gas serra imputate ma non emesse in atmosfera.

¹³ Il servizio di illuminazione pubblica a Napoli, dopo esser cessato a fine 2008, è stato riavviato nell'estate del 2010 in seguito ad affidamento da parte del Comune all'A.T.I. Citelum Napoli Pubblica Illuminazione scar: in tale raggruppamento di imprese la partecipazione di Acea è del 32,18%.

¹⁴ I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa il 4,7% sul totale dei ricavi idrici e per circa l'1% sul totale ricavi del Gruppo. Per una breve descrizione delle gestioni estere si veda la sezione Le attività estere.

¹⁵ Aguazul nel 2010 ha costituito insieme ad imprenditori locali il Consorzio AZB-HCI (Conazul), di cui detiene il 60%, che si è aggiudicato il contratto di gestione dei servizi commerciali della zona nord di Lima.

Grafico n. 5 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2010-2011)



Il risultato operativo (EBIT) è di **222,6 milioni di euro**, in sensibile diminuzione rispetto ai 317,9 milioni di euro del 2010 (-30%). Ciò è da mettere in relazione sia agli **ammortamenti**, pari a **264,7 milioni di euro** (+11,5% rispetto al 2010), legati tanto agli investimenti già sviluppati, come quelli nella termovalorizzazione, quanto alle variazioni del perimetro societario, sia agli **accantonamenti**, pari a **113,7 milioni di euro** (+140,5% rispetto al 2010), connessi, per la parte maggiore, alla situazione di incertezza in cui versano le società idriche Acea Ato 5 e Gori, principalmente imputabile a problematiche inerenti gli adeguamenti tariffari, con i relativi conguagli, da parte delle competenti autorità d'ambito, e, in secondo ordine, agli stanziamenti legati alle

procedure di mobilità volontaria del personale in corso in alcune società del Gruppo.

Il **risultato netto del Gruppo** dopo le attribuzioni a terzi è **positivo per 86 milioni di euro** (92,1 milioni di euro al 31.12.2010).

La **posizione finanziaria netta** è negativa per circa **2.326 milioni di euro** (2.203 milioni di euro al 31.12.2010), con una variazione di 122 milioni di euro.

I risultati dell'anno influiscono positivamente sugli indici di redditività sia del capitale proprio (ROE) che del capitale investito (ROIC).

Tabella n. 8 – DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2010-2011)

(in migliaia di euro)	31.12.2010	31.12.2011
attività (passività) finanziarie non correnti	10.182	1.907
attività (passività) finanziarie non correnti infragruppo	5.028	18.033
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(2.490.696)	(2.298.916)
posizione finanziaria a medio/lungo termine	(2.475.486)	(2.278.976)
disponibilità liquide e titoli	297.788	321.093
debiti verso banche a breve	(208.812)	(448.889)
attività (passività) finanziarie correnti	(87.823)	(26.787)
attività (passività) finanziarie correnti infragruppo	270.612	107.727
posizione finanziaria a breve termine	271.764	(46.855)
totale posizione finanziaria netta	(2.203.722)	(2.325.831)
patrimonio netto	1.381.263	1.311.457
capitale investito	3.585.048	3.637.288

Tabella n. 9 – I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (200-2011)

	2009	2010	2011
redditività del capitale proprio			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	--	9,9%	7,1%
redditività del capitale investito			
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	5,4%	8,9%	6,1%

Evoluzione e Piano strategico

Le principali variabili che nel 2011 hanno inciso sullo sviluppo dei business del Gruppo sono correlate all'avvenuto **scioglimento della joint venture** con GdF Suez Energia Italia SpA, operativo a partire dal secondo trimestre dell'anno, e agli esiti referendari concernenti la **riforma dei servizi pubblici locali** (vedi box dedicati).

Con riguardo alla prima vicenda, a fronte della cessione dell'attività di trading e di parte del parco di generazione elettrica, **Acea ha ridefinito la struttura industriale**, con la costituzione di una società di generazione elettrica sotto il suo pieno e diretto controllo, particolarmente impegnata nelle fonti rinnovabili, e di una società preposta alla vendita di energia elettrica e di gas,

anch'essa controllata al 100%, con il consolidamento della rete di imprese di vendita sul mercato energetico libero e tutelato.

In merito alla riforma dei servizi pubblici locali, soggetta alle mutevoli evoluzioni del contesto normativo ed istituzionale, Acea, che presidia costantemente i potenziali impatti di tali cambiamenti sui business coinvolti, è impegnata ad affrontare lo sviluppo di una prospettiva competitiva, come delineata nelle politiche pubbliche più recenti. Sempre in riferimento agli esiti referendari, gli effetti ad oggi più rilevanti sono percepiti nel comparto idrico e precisamente per gli aspetti tariffari (vedi paragrafo *Le tariffe*).

Box – Il nuovo profilo "energetico" di Acea dopo lo scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia

Dopo i passi compiuti lo scorso anno da parte di Acea e del socio GdF Suez Energia Italia – dall'intesa preliminare tra le parti a settembre alla stipula formale di un Accordo quadro in dicembre – il **31 marzo 2011** è stato perfezionato lo **scioglimento** della partnership energetica AceaE-lectrabel, operativa dal 2002. Acea SpA è oggi interamente proprietaria del comparto delle società di **vendita di energia** oggetto di separazione, incluse nella neo-costituita società Acea Energia, e di una nuova società di **generazione**, denominata Acea Produzione SpA, entro cui sono confluiti gli asset e le attività funzionali alla gestione degli impianti idroelettrici e degli impianti termoelettrici di Tor di Valle e Montemartini (inclusi beni e attività di teleriscaldamento).

Negli accordi tra i soci è stata inoltre prevista la cessione a GdF Suez Energia Italia della società di trading, del restante parco di generazione elettrica, inclusa la quota di Acea in Tirreno Power (pari al 15%), ex *generation company* ENEL con quasi 3.000 MW di capacità produttiva installata. Tale nuovo assetto ha fatto emergere una sostanziale modifica del mix di produzione di energia elettrica, a vantaggio della produzione da fonte rinnovabile, e la necessità di dotarsi di una struttura organizzativa finalizzata all'approvvigionamento sui mercati di energia elettrica e combustibili per le società di vendita e di produzione. A tale scopo è stata costituita un'unità Energy Management, per il presidio dei mercati nazionali ed esteri dell'energia elettrica e dei combustibili che, stabilendo rapporti commerciali con le maggiori realtà energetiche italiane e straniere e con le principali istituzioni finanziarie, provvede a svolgere attività di acquisto e vendita nelle principali piazze energetiche europee. Nel 2011, per quanto riguarda i volumi di energia elettrica contrattualizzati da Acea Energia, la copertura è stata effettuata principalmente mediante un contratto di fornitura sottoscritto con GdF Suez Italia in data antecedente lo scioglimento della *joint venture*, mentre per le forniture sull'anno 2012, l'unità Energy Management ha provveduto ad attivare controparti fisiche e finanziarie sul mercato delle *commodities* per volumi che superano i 9 TWh a fronte di un volume di vendita impegnata di oltre 11 TWh.

Box – I servizi pubblici locali dopo i referendum

Il referendum sulla disciplina delle modalità di gestione e affidamento dei servizi pubblici locali di rilevanza economica e sul tema della remunerazione della tariffa idrica, conclusosi con esito abrogativo nel giugno 2011, ha messo in discussione gli schemi normativi fino ad allora vigenti su tali materie.

A seguito dell'espressione popolare, il legislatore – con il D.L. 138/2011 convertito in L. 216/2011 – ha varato una nuova disciplina dei suddetti servizi, che ricalca pressoché interamente quella precedente (art. 23 bis del D.L. 112/2008) ma esclude, oltre al servizio di distribuzione di gas e di elettricità, al trasporto ferroviario regionale e alla gestione delle farmacie comunali, come precedentemente stabilito, anche il servizio idrico. Per la gestione e l'affidamento di tutti gli altri servizi pubblici viene confermato l'orientamento a favore dei processi di liberalizzazione e dell'attribuzione con procedure competitive ad evidenza pubblica. In tale modo si intende perseguire il più ampio coinvolgimento di imprese, anche pubbliche, ed aprire il comparto dei servizi d'interesse economico generale al mercato, garantendo qualità delle prestazioni, trasparenza delle attività e assenza di conflittualità tra funzioni pubbliche di regolazione e aspetti di gestione industriale di responsabilità dell'esercente.

Nel dicembre 2010 è stato approvato il **Piano industriale del Gruppo** relativo al periodo 2011-2013¹⁶, di seguito presentato.

Box – Il Piano industriale 2011-2013

area di business

gestioni idriche (servizio idrico integrato)

reti: distribuzione elettrica, efficientamento energetico e fotovoltaico

mercato: generazione¹⁷ e vendita di energia elettrica e di gas

termovalorizzazione di rifiuti: generazione di energia elettrica e servizi ambientali

strategia

- consolidamento della leadership nel mercato idrico italiano, tramite la partecipazione a gare e lo sviluppo di partnership;
- ottimizzazione della gestione operativa;
- investimenti di mantenimento delle reti e impianti esistenti previsti nei diversi Piani d'Ambito;
- ulteriore sviluppo delle gestioni estere;

- investimenti di mantenimento sulle reti di distribuzione elettrica;
- sviluppo di progetti di efficienza energetica (es. smart grid);
- sviluppo del fotovoltaico, della cogenerazione e del teleriscaldamento;
- opportunità di crescita nel settore della distribuzione gas;

- revamping degli impianti idroelettrici;
- sviluppo delle attività di vendita e aumento della retention post-switching sul mercato libero e dell'offerta dual fuel;
- sviluppo di un sistema di Customer Relationship Management (CRM);

- ampliamento degli impianti di termovalorizzazione esistenti e revamping di due linee;
- espansione nel settore delle biomasse.

¹⁶ Nel febbraio 2012 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato il nuovo Piano industriale 2012-2016, che orienta lo sviluppo del Gruppo lungo cinque linee strategiche volte alla crescita organica delle attività regolamentate, all'implementazione dei progetti in area Ambiente, ad efficienza energetica e nuove tecnologie di gestione delle reti, all'efficienza operativa e organizzativa e al miglioramento della struttura finanziaria. Vedi il sito web istituzionale (www.acea.it).

¹⁷ In tema di programmazione energetica è da tenere presente che a seguito dello scioglimento della joint venture tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA sono stati conferiti alla società Acea Produzione SpA (al 100% di Acea SpA) gli asset e le attività funzionali alla gestione degli impianti idroelettrici e delle centrali termoelettriche di Tor di Valle e Montemartini, incluse le attività di teleriscaldamento. Nel settore della generazione, inoltre, tramite la società A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili ed Ergo Ena) e Acea Reti e Servizi Energetici, anch'esse detenute al 100% da Acea SpA, il Gruppo gestisce i termovalorizzatori e gli impianti fotovoltaici.

I principi su cui si incardina il disegno strategico di Acea, tenuto conto del nuovo perimetro societario configurato a seguito dello scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia SpA sono il **consolidamento dei core business**, tipicamente i servizi a rete regolamentati, sfruttando anche eventuali opportunità offerte nel settore della distribuzione del gas; lo sviluppo mirato di **investimenti in business ad alto potenziale** come il settore "ambiente", "waste to energy" e il fotovoltaico, l'incremento dei livelli di efficacia nelle attività di vendita di energia e di gas, anche tramite lo sviluppo di offerte *dual-fuel*, la ricerca di **efficienza operativa e sviluppo interno**, da perseguire attraverso

la razionalizzazione dell'organizzazione aziendale e il miglioramento della funzionalità operativa delle aree industriali.

In **termini economici**, nel periodo coperto dal piano industriale il Gruppo prevede di ottenere una crescita annua dell'Ebitda dell'11%, in grado di far conseguire **al 2013 un Ebitda pari a 865 milioni di euro**, di cui oltre l'80% da attività regolamentate. Altrettanto importanti saranno i valori degli investimenti, che nel triennio di riferimento raggiungeranno un livello cumulato di circa 1.300 milioni di euro pur a fronte di un indebitamento finanziario netto contenuto a 1.684 milioni di euro al 2013.

Box – Le linee di sviluppo dei business nel 2011

Idrico

Italia ed Estero

- non si sono registrate nuove acquisizioni o partecipazioni societarie nel settore idrico in Italia e all'estero ma si sono consolidate le attività già in essere che hanno prodotto il miglioramento delle performance economiche.

Reti

Distribuzione

- è in avanzata fase di realizzazione il progetto pilota per lo sviluppo di una Smart Grid sperimentale in località Ponte Galeria, la conclusione è prevista nel 2012.
- è stato avviato il progetto DigSILENT PowerFactory per l'ottimizzazione della rete MT.
- è stato siglato un protocollo d'intesa con Enel per lo sviluppo della mobilità elettrica nella città di Roma, con la definizione congiunta di una infrastruttura di ricarica omogenea e interoperabile.

Fotovoltaico

- sono stati realizzati e connessi nell'anno nuovi impianti, che hanno portato ad una capacità installata di circa 52 MW a fine 2011. La produzione di energia elettrica è stata pari a 51,6 GWh, contro i 18,2 GWh del 2010.

Cogenerazione (produzione combinata di energia elettrica e termica)

- sono stati realizzati impianti di cogenerazione/trigenerazione per una potenza complessiva installata di 10,2 MWt, 3,6 MWe e 3,2 MWf. L'estensione della rete di teleriscaldamento asservita a questi impianti è pari a circa 5.000 m. È stata ultimata la progettazione definitiva e ottenuta l'autorizzazione per la costruzione dell'impianto relativo alla centrale cogenerativa per il centro direzionale "Europarco", mentre è in corso la progettazione definitiva per la centrale del centro commerciale Laurentino.

Illuminazione pubblica

- sono stati installati complessivamente 7.919 nuovi punti luce, di cui 2.103 con tecnologia LED; è inoltre proseguita la digitalizzazione della rete in GIS (Sistema informativo geografico), avviata nel 2009.

Energia

Produzione

- a seguito del perfezionamento dell'accordo siglato a fine 2010 con GdF Suez, la potenza elettrica installata è diminuita sensibilmente ed è stata ceduta la quota di partecipazione detenuta in Tirreno Power. La produzione da centrali termo e idroelettriche si è attestata a circa 343 GWh, quasi esclusivamente di origine rinnovabile (circa l'82%).
- prodotta energia da termovalorizzazione CDR per circa 149 GWh (il 50% da fonte energetica rinnovabile).

Vendita

- si incrementa ulteriormente la clientela del mercato libero di Acea Energia, con una crescita del 115% rispetto al 2010. In particolare, il segmento "dual fuel" del mercato libero, ovvero quella tipologia di clientela che riceve contestualmente la fornitura di energia elettrica e di gas, aumenta di oltre il 200% in confronto all'anno precedente.

Ambiente

- nell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio sono entrate in esercizio due nuove linee, sulle tre che saranno disponibili una volta ultimati i lavori, che hanno trattato nell'anno complessivamente circa 160.000 t di CDR.
- sono proseguiti i lavori di revamping dell'impianto di termovalorizzazione di Terni, previsti in completamento nel corso del 2012.
- l'impianto di produzione CDR di Paliano (FR), rimasto fermo per tutto il 2011, ha svolto prove tecniche finalizzate alla sua ripartenza del 2012. Sarà in grado di produrre a regime 120.000 t/anno di CDR destinate all'impianto di San Vittore del Lazio.
- la società SAO ha pianificato per il 2012 la riorganizzazione dell'impianto di produzione di compost di qualità con l'implementazione di una nuova sezione di cogenerazione per la produzione di energia elettrica dalla digestione anaerobica della frazione organica per una potenza di circa 1 MW.
- gli iter autorizzativi avviati da Aquaser nel 2010 per il potenziamento degli impianti di produzione di compost (Kyklos e Solemme) sono in via di completamento. La capacità produttiva raddoppierà a regime portandosi a circa 190.000 t/anno rispetto alle attuali 90.000 t.

Strategia e sostenibilità

Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

Le attività di gestione ed erogazione di servizi pubblici essenziali, con evidenti **ricadute sul contesto sociale ed economico**, conferiscono al Gruppo Acea un ruolo primario per lo sviluppo del territorio in cui opera. Pari rilievo è da attribuire ad una gestione dei cicli produttivi, degli impianti e delle infrastrutture di rete, capace di **contenere gli impatti sull'ambiente naturale**

ospitante. Infine, la stessa vita operativa dell'impresa, genera opportunità d'impiego e di **sviluppo economico dell'indotto**. Acea è consapevole del ruolo svolto nei confronti dei diversi attori che con essa interagiscono ed ha adottato un governo industriale orientato alla trasparenza, alla correttezza e alla responsabilità sociale d'impresa (RSI).

Il Gruppo si è dotato di **codici valoriali**, di **politiche**¹⁸ e di **strumenti di gestione** adeguati ad attuare concretamente il go-

Tabella n. 10 – ALCUNI STRUMENTI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN ACEA

	1998-99	2000-01	2002	2003	2004-05	2006	2007-08	2009	2010	2011
VALORI REGOLE E PROCEDURE	Carta dei servizi	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Missione aziendale e Politica ambientale	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Regolamento tutela dignità uomini e donne	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della qualità	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Codice di Autodisciplina		•	•	•	•	•	•	•	•
	Carta dei Valori		•	•	•	•	•	•	•	•
	Comitato Etico				•	•	•	•	•	•
	Codice Etico degli Appalti				•	•	•	•	•	•
	Modello di organizzazione, gestione e controllo (D. Lgs. n. 231/01)					•	•	•	•	•
	Codice Etico					•	•	•	•	•
	Sgls (linee Guida UNI-INAIL) - Politica per la Sicurezza					•	•	•	•	•
	Certificazioni di qualità, ambientali ed EMAS		•	•	•	•	•	•	•	•
	Politica della Protezione aziendale							•	•	•
	OHSAS e Politica della Sicurezza							•	•	•
REPORTING	Bilancio Sociale e Rapporto Ambientale	•	•	•						
	Bilancio di Sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI dal 2006 GRI-G3; dal 2009 GRI-G3 + Utility Sector dal 2010 GRI-G3.1 + Utility Sector)				•	•	•	•	•	•
	Redazione COP per Global Compact							•	•	•
ASCOLTO	Customer satisfaction	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ascolto on line			•	•	•	•	•	•	•
ADESIONI E RATING	Adesione a WEC					•	•	•	•	•
	Adesione al CSR manager network					•	•	•	•	•
	Adesione al Global Compact						•	•	•	•
	Rating di sostenibilità			•	•	•	•	•	•	•

¹⁸ I testi integrali dei codici valoriali – Missione del Gruppo Acea (1998), Politica Ambientale (1998), Carta dei Valori (2001), Codice Etico degli Appalti (2003), Codice Etico del Gruppo (2004), Politica della Qualità (introdotta nel 1999 e dal 2005 regolarmente aggiornata, in linea con la Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 riconosciuta ad Acea SpA), Politica della Protezione (2009) e Politica per la sicurezza e la salute sul lavoro (ed. 2010) – sono disponibili nell'intranet aziendale e nel sito www.acea.it.

verno responsabile dell'impresa, lungo i tre assi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale e ogni anno testimonia tale impegno descrivendolo, in termini qualitativi e quantitativi, nel report di sostenibilità.

Seguire il dibattito teorico ed istituzionale in corso e condividere esperienze in materia di responsabilità sociale d'impresa sono elementi fondamentali per aggiornare la cultura aziendale ed orientarne gli approcci di gestione verso lo sviluppo sostenibile. In tale contesto, il 2011 si è caratterizzato per l'intenso confronto tra esperti e istituzioni su alcuni temi: l'evoluzione del concetto

di RSI, la reportistica aziendale integrata, la convergenza degli standard internazionali a favore della crescita della responsabilità d'impresa e il superamento dei parametri economici finanziari per la valutazione della qualità e del benessere sociale. In riferimento ai suddetti argomenti, nel 2011 sono da segnalare la **nuova comunicazione della Commissione Europea sulla responsabilità sociale d'impresa** e il progetto di collaborazione tra **Istat e Cnel** finalizzato alla definizione di indicatori statistici multidimensionali per la **misurazione del progresso della società** italiana (vedi i relativi box).

Box – COM(2011) 681 - *Strategia rinnovata dell'UE per il periodo 2011-14 in materia di RSI*

Come preannunciato lo scorso anno, nell'ottobre del 2011 la Commissione dell'Unione Europea ha pubblicato una **nuova comunicazione in materia di RSI** – COM(2011) 681 – con la quale ha aggiornato i contenuti e i riferimenti precedentemente espressi sul tema – con il Libro Verde del 2001 – ponendo le basi per la **relativa strategia comunitaria per il periodo 2011-2014**.

La Commissione evidenzia la presenza del tema della responsabilità sociale d'impresa nella maggior parte delle iniziative politiche comunitarie, a riprova della **trasversalità della materia**, e la sua **importanza crescente e condivisa a livello internazionale**, come confermano i più recenti richiami negli interventi dell'ONU, che nel 2011 ha diffuso i nuovi *Principi Guida su Imprese e Diritti Umani*, e dell'OCSE, che ha aggiornato le *Linee Guida per le Multinazionali*.

La nuova definizione di RSI come **«responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società»**, amplia l'impegno delle imprese verso obiettivi di **creazione di valore condiviso** tra l'azienda e suoi stakeholder, e di **gestione dei rischi**, tesa ad identificare, prevenire e mitigare i possibili effetti avversi della condotta aziendale sulla società, estendendo l'ambito di coinvolgimento delle aziende fino alla catena di fornitura.

La Commissione **sottolinea** nuovamente i **vantaggi** procurati dalla RSI sia **alla competitività generale del sistema imprenditoriale** sia al **perseguimento dello sviluppo sostenibile** e dell'economia sociale di mercato e presenta un **programma d'azione** da attuarsi entro il 2014, teso a promuovere la realizzazione di buone pratiche – ad esempio tramite la creazione di piattaforme multilaterali e di un premio europeo sulla RSI – e ad aumentare l'apprezzamento di mercato della RSI – mediante la promozione di politiche per la produzione e il consumo sostenibili e la migliore integrazione degli aspetti socio-ambientali negli appalti pubblici. Infine, riconoscendo lo sviluppo di principi e orientamenti internazionali in materia di RSI (ISO26000, Global Compact, Principi direttivi OCSE) e auspicandone la convergenza e l'integrazione nelle politiche comunitarie, la Commissione invita le grandi imprese europee a contemplare nel proprio approccio alla RSI almeno uno dei suddetti strumenti entro il 2014.

Box – Le dodici dimensioni del benessere equo e sostenibile

Negli ultimi anni, il grado di complessità raggiunto dalla società ha alimentato il confronto sull'opportunità di **rivedere gli indicatori comunemente usati per la misurazione della crescita e del progresso**, al fine di cogliere e interpretare adeguatamente le evoluzioni della realtà.

Il dibattito si è incentrato attorno al **prodotto interno lordo (PIL)**: misura quantitativa dell'attività macroeconomica, utilizzato, da tempo, come parametro di riferimento per la valutazione dello sviluppo economico-sociale. Oggi più che mai, la consapevolezza di dover considerare dimensioni molteplici – non solo economiche ma anche ambientali, sociali, relazionali, civili – e il disallineamento tra l'andamento delle variabili macroeconomiche e la percezione che i cittadini hanno del benessere, rendono ineludibile la riflessione sulle chiavi di lettura più adeguate a comprendere i fenomeni a fondamento delle successive decisioni in materia di politiche pubbliche.

A tal fine, in Italia, è stato dato seguito nel 2011 ad un accordo tra **Istat e Cnel** mediante il quale implementare un **approccio multidimensionale del "benessere equo e sostenibile" (BES)** per la società, che integri gli indicatori di attività economica, tipicamente il PIL, con altri **indicatori di natura extra economica**. Un primo esito della collaborazione, che ha posto l'Italia nel gruppo dei Paesi all'avanguardia per l'impegno sul tema, insieme con Francia, Germania e Regno Unito, ha portato alla definizione di **12 ambiti di particolare rilievo per il benessere dei cittadini**. Sulla base di questi, che verranno consolidati o meno tramite una consultazione pubblica allargata ad esperti, società civile e singoli cittadini, verranno successivamente elaborati indicatori analitici di elevata qualità statistica con cui arricchire gli strumenti di rilevazione e analisi a disposizione dei futuri decisori pubblici per perseguire gli indirizzi di sviluppo collettivo. Le **12 dimensioni**, o ambiti, del benessere individuate sono: **ambiente; salute; benessere economico; istruzione e formazione; lavoro e conciliazione dei tempi di vita; relazioni sociali; sicurezza; benessere soggettivo; paesaggio e patrimonio culturale; ricerca e innovazione; qualità dei servizi; politica e istituzioni**.

La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa

Una scelta di responsabilità d'impresa si traduce nella definizione di politiche e strategie aziendali ispirate ai valori dell'ascolto attivo e del confronto bilanciato con gli stakeholder di riferimento e nella realizzazione di una gestione operativa in sintonia con le legittime istanze rilevate. Le opportunità di interazione con soggetti preparati e di riflessione sui possibili scenari futuri in ambito economico, sociale e ambientale rappresentano occasioni formative per l'azienda che intende migliorare la propria cultura d'impresa, coniugando la capacità di generare profitto con quella di perseguire lo sviluppo sostenibile. A tal fine, Acea partecipa ai network più accreditati e alle iniziative di maggiore interesse organizzate dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da altre imprese nazionali e internazionali, offrendo il proprio contributo e recependo gli stimoli più funzionali.

Tra le iniziative 2011, Acea:

- ha confermato l'adesione al *CSR Manager Network*, operativo da alcuni anni su iniziativa di Altis-Università Cattolica e Isvi, insieme con le principali imprese italiane attive nella sostenibilità, partecipando agli incontri organizzati nel corso dell'anno;
 - ha confermato l'adesione ai principi emanati dal *Global Compact*, partecipando attivamente ad incontri e seminari organizzati dal Network italiano. In particolare, Acea è stata coinvolta in un gruppo di lavoro focalizzato su tematiche ambientali e impegnato nella definizione di requisiti di tipo ambientale da introdurre progressivamente nei sistemi di qualificazione dei fornitori. Gli incontri hanno avuto come obiettivo anche quello di diffondere e incoraggiare un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali e proattivo nella diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.
- ha partecipato al *Forum CSR 2011* organizzato dall'ABI, un appuntamento annuale sul tema della responsabilità sociale d'impresa a cui partecipano i rappresentanti delle istituzioni nazionali e internazionali e i maggiori esperti del settore;
 - ha partecipato, sia come sponsor che in veste di relatore, a master post-universitari dedicati al tema dello sviluppo sostenibile e della gestione della responsabilità d'impresa: master in *Corporate Citizenship* organizzato da Fondaca, master in *Management e responsabilità sociale d'impresa* organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino-Angelicum, master in *Management e regolazione per l'energia sostenibile* organizzato dalla LUISS;
 - ha contribuito all'iniziativa denominata *Management by Ethics*, organizzata dal Consorzio Elis e dalla Pontificia Università della Santa Croce, consistente in un ciclo di incontri dedicati ai top manager delle maggiori imprese italiane con l'obiettivo di promuovere la conciliazione tra pratica manageriale ed etica al servizio della persona, facendo leva sui principi della RSI;
 - ha proseguito la collaborazione al progetto internazionale CAT-MED e ne ha portato testimonianza ad *Ecopolis*, l'evento dedicato a presentare soluzioni ecosostenibili per l'ambiente urbano che nel 2011 ha proposto una vetrina di best practices agli amministratori territoriali che hanno il compito di applicare scelte di sviluppo sostenibile sui territori gestiti.
 - ha seguito i principali convegni e seminari sulle diverse tematiche afferenti alla sostenibilità.

Box – La ricerca CSR Online Awards Italy 2011

Negli ultimi anni anche la comunicazione on line delle imprese sul proprio impegno e sulle performance raggiunte in tema di società e ambiente, etica, governance e dialogo con gli stakeholder ha acquisito un rilievo specifico. In questo ambito, e per il secondo anno, Acea, è stata valutata insieme ad altre imprese comprese in un panel contenente le 50 maggiori società italiane quotate.

La ricerca *CSR Online Awards Italy 2011*, realizzata dalla società Lundquist, si basa su un protocollo composto da 79 criteri valutativi, definiti da oltre 300 esperti di CSR a livello internazionale, attinenti 3 specifiche aree d'indagine sui siti internet delle società (contenuti, navigabilità ed usabilità, grado di dialogo e coinvolgimento), in base ai quali analizzare gli approcci di queste verso la responsabilità sociale.

In tale classifica Acea si è mantenuta sostanzialmente stabile, salendo di una posizione e risultando 28ima in graduatoria, con 21,5 punti.

Lo studio, come testimonia il punteggio medio ricevuto dai componenti del campione in esame, 35,4 punti su 100, praticamente invariato rispetto al 2010, evidenzia come vi siano ancora ampi margini di miglioramento nella capacità di dare adeguata risposta alle istanze informative degli stakeholder su temi non finanziari (ambientali, sociali e di governance) utilizzando le potenzialità del web. La ricerca ha evidenziato altresì quelli che, secondo gli esperti, sono gli elementi maggiormente apprezzabili nella comunicazione on line della CSR per costruire relazioni di fiducia con gli utenti: l'adozione di linee guida internazionali CSR; processi di audit da parte di enti esterni; la comunicazione costante, agevole e tempestiva di informazioni su governance e politiche aziendali, performance e obiettivi aggiornati, anche attraverso l'utilizzo dei social media, al fine di strutturare e qualificare il dialogo con gli stakeholder.

Gli obiettivi di sostenibilità 2011

Gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo sono esposti, in forma sintetica, in uno schema che evidenzia **le sfide, le prospettive di crescita e le azioni intraprese** nel corso dell'anno, mettendole in relazione con gli interessi degli stakeholder.

Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nel Piano industriale 2011-2013¹⁹ e con lo scioglimento della JV con GdF Suez Energia

Italia SpA intervenuto nel 2011²⁰, sono stati elaborati dai responsabili delle Aree industriali e delle Funzioni coinvolte ed approvati dall'Amministratore Delegato. Le azioni svolte nel 2011 per il perseguimento degli obiettivi, accennate nello schema, vengono descritte in modo più puntuale nei capitoli del report dedicati ad illustrare le performance del Gruppo.

Sfide	Obiettivi	Principali azioni 2011
Azionisti		
Garantire la remunerazione del capitale fornito dai soci, consolidando il vantaggio competitivo nei business di riferimento (attività regolamentate e liberalizzate) nel medio periodo	Mantenere la leadership nazionale nel settore idrico	<p>Il settore idrico, con una popolazione servita pari a circa 18 milioni di persone (8,5 milioni in Italia e 9,7 milioni all'estero), ha migliorato nell'anno le performance economiche e operative.</p> <p>Sono aumentati in Italia sia i volumi di acqua potabile complessivamente immessi in rete, pari a 1.254 Mm³ (+3 Mm³ rispetto al 2010) sia i volumi di acque reflue trattate (pari a 936 Mm³ (+7 Mm³ rispetto al 2010)). Le società dell'area idrica hanno eseguito complessivamente 1.102.737 controlli analitici per monitorare la qualità dell'acqua potabile distribuita, più di quanto previsto dalla normativa.</p> <p>Conseguentemente il margine operativo lordo del settore è aumentato del 9,2% rispetto al 2010, risultando pari a 323,7 milioni di euro ed ha contribuito per il 47% al margine operativo lordo del Gruppo.</p>
	Sviluppare la capacità di generazione di energia elettrica, valorizzando il contributo delle fonti rinnovabili, e incrementare l'attività di vendita nel mercato liberalizzato, incluso il "dual fuel"	<p>Sono stati avviati i lavori per l'ammodernamento delle Centrali idroelettriche Salisano e G. Marconi di Acea Produzione SpA, al fine di conseguire la qualifica di "Impianto alimentato a fonte rinnovabile" per il riconoscimento dei certificati verdi.</p> <p>La produzione energia da fonte fotovoltaica è stata pari a 51,6 GWh (+180% rispetto ai 18,3 GWh del 2010).</p> <p>Ecogena ha raggiunto una potenza complessiva installata di cogenerazione pari a 3,6 MW_e e 10,2 MW_t.</p> <p>Circa le attività di vendita, curate da Acea Energia SpA, è proseguita la crescita nel segmento del mercato libero, con un aumento del 115% del numero di clienti rispetto allo scorso anno; si evidenzia anche la crescita nel mercato del gas, segmento "mass market", con un incremento dei clienti del 201% rispetto al 2010.</p>



¹⁹ Il Piano strategico 2011-2013 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA nel dicembre 2010 ed è rimasto in vigore per tutto il 2011. Nella seduta del 22 febbraio 2012, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano Industriale del Gruppo relativo al periodo 2012-2016.

²⁰ Definito nell'ultimo trimestre 2010 e perfezionato nel 2011, ha sancito la separazione delle attività di vendita, trading e produzione di energia prima partecipate. In Acea è confluita l'attività di vendita e la produzione idroelettrica e delle Centrali Tor di Valle e Montemartini. Sono operative Acea Energia holding, Acea Energia SpA e Acea Produzione SpA, al 100% di Acea SpA; pertanto i dati dell'area energia, sino al 2010 computati in quota parte, vengono considerati al 100%

Azionisti

Garantire la remunerazione del capitale fornito dai soci, consolidando il vantaggio competitivo nei business di riferimento (attività regolamentate e liberalizzate) nel medio periodo

Ampliare e modernizzare le reti di distribuzione elettrica e gli impianti di illuminazione pubblica migliorandone l'efficienza; promuovere ed attivare la mobilità elettrica nel territorio di Roma Capitale; valutare l'opportunità di ampliare il business di gestione delle reti anche al settore gas

Sono proseguite, e dopo quattro anni volgono a completamento, le attività previste nel quadro del progetto strategico "Road map", finalizzato al miglioramento delle performance di continuità nell'erogazione di energia elettrica. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) **ha nuovamente riconosciuto un premio** ad Acea Distribuzione per le positive performance conseguite e, in riferimento ai consuntivi 2011 si prevede, nel 2012, lo stesso trend di miglioramento e premio.

Il progetto *Smart Network Management System*, volto a integrare le tecnologie aziendali con conseguente ottimizzazione delle potenzialità ed incremento di efficienza, sicurezza e qualità del servizio, presentato lo scorso anno al Ministero dello sviluppo economico (MiSE), è stato ammesso nel 2011 alla fase negoziale propedeutica all'erogazione dei finanziamenti agevolati (FIT). Il progetto *Smart Grid*, selezionato dall'AEEG e ammesso tra i progetti pilota incentivati, è stato avviato nel gennaio 2011 ed è previsto il suo completamento nel 2012.

Nella pubblica illuminazione sono stati installati complessivamente 7.919 nuovi punti luce nell'anno (+66% rispetto al 2010) ed è stata incrementata l'applicazione della tecnologia a LED (2.103 punti luce nell'anno); è inoltre proseguita la digitalizzazione della rete in GIS (Sistema informativo geografico), arrivando a circa il 30% del totale. L'area industriale Reti ha rivolto particolare attenzione al tema della mobilità elettrica. In virtù del Protocollo d'Intesa siglato con Enel SpA nel febbraio 2011, Acea collabora con le omologhe strutture di Enel per sviluppare congiuntamente un'infrastruttura di ricarica omogenea ed interoperabile per i veicoli elettrici, nonché per il lancio e la conduzione di progetti pilota sulla mobilità elettrica nel territorio di Roma Capitale e di altre città italiane.

Crescere nel business della termovalorizzazione

Acea si è confermata 5° operatore nazionale nel settore della termovalorizzazione e più in generale nei servizi ambientali, con circa 820.000 t/anno di rifiuti trattati (+49% rispetto alle 550.000 t del 2010).

L'area industriale Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali a valore aggiunto) ha avuto un margine operativo lordo di 31,5 milioni di euro, in notevole aumento rispetto ai 23,1 milioni di euro dello scorso esercizio.

Presso l'impianto di termovalorizzazione rifiuti ubicato a Terni (alimentato a pulper di cartiera), sono proseguiti i lavori di revamping, avviati nel 2010, il cui completamento dovrebbe avvenire entro il 2012 ed è in via di conclusione, con due delle tre linee in esercizio, il progetto di potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione ubicato a San Vittore del Lazio, autorizzato per trattare 300.000 t/anno di CDR.

Nello stabilimento per la produzione di CDR, in località Paliano, a fine 2011 sono state avviate le prove tecniche finalizzate alla sua ripartenza nel 2012, dopo un fermo protrattosi nell'anno.

SAO SpA, operativa nella selezione, trattamento, messa in riserva (discarica), recupero e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali non pericolosi, con impianti nel Comune di Orvieto, ha pianificato per il 2012 la ristrutturazione e la riorganizzazione funzionale dell'impianto di trattamento, recupero rifiuti e compostaggio di qualità, con l'implementazione di una nuova sezione di cogenerazione.

Gli iter autorizzativi avviati nel 2010 per l'ampliamento dei due impianti di compostaggio (realizzazione di nuove sezioni di digestione anaerobiche) gestiti dal Gruppo Aquaser e ubicati a Monterotondo Marittimo, in Toscana, e ad Aprilia, nel Lazio, in prossimità delle principali società idriche di cui trattano i fanghi derivati dalla depurazione, sono andati avanti nel 2011 e sono attualmente in via di completamento. I lavori consentiranno di aumentare in modo molto rilevante le potenzialità dei due impianti.

Azionisti

Mantenere il sistema di governance a livelli ottimali di trasparenza e correttezza	Promuovere l'evoluzione del governo d'impresa	<p>È stato assicurato il miglioramento continuo della compliance di Acea e del Gruppo rispetto ai principi e alle raccomandazioni del Codice di autodisciplina delle società quotate e alle best practice nazionali e internazionali.</p> <p>È stata presidiata la procedura di valutazione delle operazioni con parti correlate, con la creazione del relativo data base.</p> <p>Sono stati nominati i due membri esterni del Comitato Etico, che ha ripreso nel 2011 piena operatività; è stata approvata la Politica per la remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche.</p> <p>È inoltre entrato in carica il Direttore Generale di Acea SpA, istituito e nominato a fine 2010 ed è stata approvata la nuova macrostruttura organizzativa del Gruppo.</p>
	Presidiare la comunicazione finanziaria rivolta al mercato, tramite una funzione dedicata che gestisce i rapporti con analisti, investitori e sales italiani e internazionali, al fine di assicurare un flusso di informazioni continuo, tempestivo e utile ad una corretta valutazione delle prospettive reddituali della società e del Gruppo	<p>Sono stati tempestivamente presentati alla comunità finanziaria i risultati dei bilanci periodici, anche incontrando direttamente investitori italiani ed esteri.</p> <p>Nel corso del 2011 la Funzione Investor Relations ha effettuato circa 60 incontri one to one con investitori italiani e internazionali, oltre a conference call con analisti che coprono il titolo Acea e presentazioni allargate nelle principali piazze nazionali e internazionali.</p> <p>Sono proseguiti, inoltre, i rapporti con gli analisti di finanza etica.</p> <p>La comunicazione di informazioni economico-finanziarie relative al Gruppo è stata tenuta in costante aggiornamento nello spazio azionisti del sito web aziendale.</p>
Tenere in costante monitoraggio l'andamento del titolo sui mercati finanziari	Arrivare ad una soluzione condivisa con il socio GdF-Suez in merito allo scioglimento della JV	<p>A seguito dell'Accordo Quadro, sottoscritto in dicembre 2010 tra Acea e il socio GdF-Suez in merito allo scioglimento della partnership energetica AceaElectrabel creata nel 2002 (generazione, trading e vendita), e dopo aver ottenuto le autorizzazioni da parte delle competenti Autorità Antitrust, l'operazione è stata perfezionata nel primo trimestre 2011, con l'effettiva ristrutturazione e separazione delle attività prima partecipate. Il Gruppo Acea detiene il 100% della società preposta alla vendita di energia elettrica e gas (Acea Energia SpA) e il 100% di Acea Produzione SpA, in cui sono confluiti gli asset e le attività di gestione delle Centrali idroelettriche e delle Centrali a turbogas di Tor di Valle e Montemartini.</p>
	Informare tempestivamente i Vertici di Acea sulla performance del titolo, confrontandola con l'andamento del mercato e delle Utilities comparabili	Sono state eseguite analisi periodiche del titolo Acea, dei comparables italiani ed europei e dei principali indici di Borsa nazionali ed internazionali
	Consolidare le valutazioni positive su Acea espresse dalle agenzie di rating	<p>Il business stabile e regolato insieme ad una solida struttura finanziaria hanno permesso alle agenzie di rating di assegnare ad Acea i migliori giudizi di settore:</p> <p><i>Fitch</i>: A (7/10/2011); <i>Moody's</i>: Baa1 (14/10/2011); <i>Standard & Poor's</i>: A- (7/12/2011).</p>

Clienti e collettività

<p>Rispondere alle crescenti attese dei clienti, in termini di qualità distintiva dei servizi erogati e di customer care, nel rispetto del principio di economicità</p>	<p>Promuovere la qualità dei servizi erogati: idrico integrato, elettrico e di illuminazione pubblica</p>	<p>Nel 2011 Acea Ato 2 ha conseguito la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2008 con riferimento alle attività su rete ed impianti.</p> <p>Sono monitorati i parametri di continuità dell'erogazione del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale, che hanno confermato il massimo livello di performance positiva; le analisi sulla qualità dell'acqua distribuita hanno attestato la piena conformità ai limiti di legge.</p> <p>Acea Distribuzione ha proseguito le attività specifiche che mirano al miglioramento della qualità servizio e sono stati raggiunti buoni risultati, in tendenziale miglioramento, con particolare riferimento alle performance di continuità dell'erogazione di energia elettrica.</p> <p>Per l'illuminazione pubblica, le performance 2011 relative ai tempi medi di ripristino del servizio in caso di guasti sono tutte migliorate.</p>
	<p>Migliorare l'accessibilità ai servizi e l'efficacia dei canali di contatto promuovendone la fruizione da parte dei clienti</p>	<p>Dopo il cambio del logo è stato fatto un restyling del salone del pubblico secondo i criteri della nuova corporate identity. Nell'occasione sono state riviste le funzionalità di accesso agli sportelli.</p> <p>È stata realizzata la campagna pubblicitaria della società Acea Energia con le prime proposte commerciali.</p> <p>Nel corso del 2011 è stato messo a regime il sistema CRM (Customer Relationship Management) per la gestione dei reclami dei clienti di Acea Ato 2.</p> <p>Per i canali dedicati alla vendita di energia elettrica, Acea Energia ha potenziato il numero verde dedicato alle offerte commerciali, che oggi consente al cliente interessato di aderire direttamente all'offerta prescelta, ed ha totalmente ristrutturato il sito web con la prospettiva di incrementare progressivamente l'area del self service fino a includere il pagamento on line.</p> <p>I numeri verdi Acea hanno ricevuto complessivamente nel 2011 circa 3,5 milioni di chiamate, in crescita del 30% rispetto ai dati 2010. I clienti transitati nel corso dell'anno presso gli sportelli della sede centrale sono stati 198.983, in crescita del 21% rispetto allo scorso anno e i livelli di servizio (biglietti emessi/clienti serviti) si sono confermati molto elevati: tra il 97% e il 98%.</p>
	<p>Promuovere e valorizzare, tramite opportuna comunicazione, la qualità dell'acqua potabile erogata di Roma</p>	<p>Per migliorare e rendere più trasparente la comunicazione sulla qualità delle acque distribuite, è stata ultimata la validazione del sistema per la determinazione e la visualizzazione attraverso pannelli delle caratteristiche di mineralizzazione delle acque distribuite ad uso potabile a Roma, che verrà avviata nei prossimi anni.</p>
	<p>Monitorare, con regolarità, la soddisfazione dei clienti in merito ai servizi erogati</p>	<p>Sono state realizzate nell'anno due sessioni di indagini di customer satisfaction (in primavera e in autunno) sui servizi idrico, elettrico e di illuminazione pubblica gestiti dalle società del Gruppo Acea nel Lazio, in Campania, Toscana e Umbria. I risultati delle rilevazioni, realizzate, tramite la somministrazione complessiva di circa 34.000 interviste, da un istituto specializzato in ricerche demoscopiche con il presidio centralizzato di una Funzione della holding, sono stati condivisi con le società operative.</p>
<p>Esprimere la mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale</p>	<p>Fornire un contributo al benessere della collettività</p>	<p>Mediante gli strumenti delle sponsorizzazioni e delle erogazioni liberali è stato garantito un sostegno alle attività della società civile sui territori in cui il Gruppo opera. Gli eventi realizzati hanno riguardato soprattutto i settori sportivo, culturale, istituzionale e solidaristico.</p>

Fornitori

Snellire le procedure di approvvigionamento e valorizzare anche gli aspetti qualitativi, ambientali e di sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori, mantenendo un buon rapporto qualità/prezzo

Migliorare l'efficienza della catena di fornitura

Nel 2011, a seguito dell'approvazione della nuova macrostruttura del Gruppo, è stata costituita una Funzione dedicata ad Acquisti e Logistica con interventi che ne hanno modificato struttura e procedure operative, al fine di migliorare l'efficienza del processo di approvvigionamento attraverso la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer e la focalizzazione del processo sulla gestione della categoria merceologica. Tale riorganizzazione ha riguardato anche i Sistemi di qualifica dei fornitori che sono stati separati dalla struttura Acquisti per la totale indipendenza delle due attività. Nell'anno sono state definite le nuove strategie di acquisto e sperimentate in alcune aree merceologiche, con un approccio orientato al "category management"; sono state rivisitate le procedure interne legate al processo acquisti in un'ottica di maggiore snellezza amministrativa; è stato adeguato l'ambiente SAP in modo da poter gestire attraverso l'applicativo anche i contratti di appalto lavori, unificando, con i contratti di beni e servizi le procedure per la richiesta e l'emissione degli ordini.

Integrare gli aspetti di qualità e sicurezza nella valutazione delle ditte appaltatrici di lavori per Acea

Nel progetto di riorganizzazione della funzione Acquisti si è data particolare rilevanza agli aspetti legati alla valutazione della sicurezza e qualità ed è stato implementato a tal fine un sistema per il *vendor rating* di tutti i fornitori che entrerà in funzione nel 2012 e misurerà le prestazioni dei fornitori valutando le differenti performance, operative, commerciali nonché quelle relative alla sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente. È proseguita nel 2011 l'applicazione del Vendor rating in Acea Distribuzione, per i lavori in area energia. Il sistema, applicato già da qualche anno e incentrato sulla valutazione di parametri di qualità e sicurezza, continua ad essere di stimolo per il miglioramento delle performance dei fornitori di lavoro, si è infatti rilevato un ulteriore aumento dell'indice reputazionale medio delle imprese valutate, giunto a 91,5 nel dicembre 2011.

Personale

Puntare su efficienza e qualificazione professionale dei dipendenti

Valorizzare le risorse umane, mediante sistemi di valutazione delle risorse e piani formativi adeguati

Nell'anno sono state definite le linee guida della politica meritocratica e del sistema MBO fondate sulla valorizzazione delle risorse coerentemente al raggiungimento degli obiettivi assegnati, alla valutazione individuale della performance e alla valutazione delle competenze distintive. Sono stati inoltre predisposti e realizzati Piani Formativi coerenti con il fabbisogno espresso dai responsabili ed è stata perfezionata l'Informatizzazione del processo di formazione (rilevazione fabbisogno; costruzione piano formativo; registrazione formazione fruita).



Sfide**Obiettivi****Principali azioni 2011****Personale**

Assicurare un buon clima interno, attraverso il rispetto dei diritti dei lavoratori

Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso ovvero sulla prevenzione del conflitto

Nel riavviare le relazioni industriali, dopo il blocco delle interlocuzioni verificatosi a metà 2010 sul tema del premio di risultato 2009 erogato ai dipendenti delle società "storiche" del Gruppo, le Parti hanno sottoscritto due intese (una relativa alle società "storiche" e una ad Acea8cento) aventi ad oggetto un'incentivazione straordinaria, liquidata nel mese di febbraio.

A valle del consolidamento della normativa sulle aliquote agevolate applicabili alle componenti di salario riconducibili ad incrementi di produttività, innovazione, efficienza ecc., nel 2011 è stato sottoscritto un verbale di accordo valevole per l'intero Gruppo che ha consentito la "detassazione" delle quote di retribuzione variabile relative alle finalità sopra descritte, con beneficio economico dei lavoratori destinatari.

All'atto della sottoscrizione del nuovo C.C.N.L. Gas-acqua e' stato inoltre siglato un Protocollo sulla tutela occupazionale nei processi di trasformazione dei due settori da attivare nei passaggi di personale tra soggetti gestori.

Lo scioglimento della JV con Gdf Suez Energia Italia, definito con l'Accordo Quadro di dicembre 2010, si è compiuto positivamente nel corso del primo trimestre 2011, dopo una fase di consultazione sindacale non priva di criticità.

Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro

Implementare nelle principali società operative del Gruppo un efficace Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (Sgsl)

Tutte le società del Gruppo ottemperano, in maniera autonoma e con responsabilità diretta, alla normativa vigente in materia di gestione della sicurezza. Al personale del Gruppo sono stati erogati corsi di formazione specifici in materia di sicurezza.

Nel 2011 un Sgsl formalizzato è implementato presso 12 società, incluse le società operative i cui dipendenti sono maggiormente esposti a rischi infortunistici. In particolare, nel corso dell'anno, Acea SpA e le 3 società nate a seguito scioglimento della JV con Gdf Suez Energia Italia – Acea Energia Holding, Acea Energia e Acea Produzione – hanno conseguito la certificazione del Sistema di gestione della sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007.

Diminuiscono, rispetto all'anno precedente, il numero complessivo di infortuni e l'indice di frequenza, resta invece stabile l'indice di gravità.

Ambiente

Contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO₂ in atmosfera

Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili

L'energia elettrica prodotta da solare fotovoltaico nel 2011 ha raggiunto circa 51,6 GWh (+180% rispetto ai 18,3 GWh del 2010), grazie agli impianti realizzati e connessi nel 2011 da Acea Reti e Servizi Energetici, che hanno portato ad una capacità installata complessiva di circa 52 MW.

La produzione da fonte idroelettrica è stata di circa 321 GWh, a fronte dei 500 GWh del 2010. Tale contrazione è riconducibile prevalentemente al fermo impianto di due centrali per repowering.

Tra i siti produttivi gestiti dall'area Ambiente, il termovalorizzatore di Terni, gli impianti e i capannoni di servizio gestiti da SAO ad Orvieto, e l'impianto di Paliano sono già dotati di pannelli fotovoltaici sulle superfici di copertura; è inoltre previsto di installare pannelli sulle superfici di copertura anche presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e presso gli impianti di compostaggio di Aprilia e Monterotondo Marittimo. Inoltre, i progetti di ampliamento dei siti prevedono nuove sezioni di digestione anaerobica, che recupereranno energia dai biogas prodotti dai processi di compostaggio. Acea Produzione ha partecipato a Due-Diligence per acquisizione di progetti/impianti idroelettrici di piccola/media taglia, prevalentemente ubicati in Italia centrale.

Ambiente

Contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO₂ in atmosfera

Sviluppare l'attività di cogenerazione, trigenerazione e teleriscaldamento

A fine 2011 gli impianti di cogenerazione e trigenerazione (produzione di energia elettrica, termica e frigorifera) realizzati da Ecogena hanno raggiunto una potenza complessiva installata di 10,2 MW_t, 3,6 MW_e e 3,2 MW_f. L'estensione della rete di teleriscaldamento asservita a questi impianti è pari a circa 5.000 m.

È stata ultimata la progettazione e ottenuta l'autorizzazione per costruire la centrale cogenerativa per il centro direzionale "Europarco", ed è in corso la progettazione per la centrale cogenerativa del centro commerciale Laurentino; è stata inoltre ultimata la progettazione e avviato l'iter di autorizzazione unica per realizzare l'impianto di trigenerazione di Sogei, della potenza elettrica di 2 MW_e e della potenza frigorifera di 1,4 MW_f.

Per il 2012 è prevista la realizzazione di una centrale di trigenerazione ibrida, gas e olio (circa 1,6 MW_e 5,2 MW_f), a servizio del nascente Parco ludico a tema Cinecittà World a Castel Romano.

Contribuire al miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia elettrica (DM 20/07/2004 ss. mm.)

Gli interventi di miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia, già realizzati da Acea Reti e Servizi Energetici negli ultimi anni, hanno assicurato nel 2011 una riduzione certificata dei consumi presso i clienti serviti per circa 169.430 tep a fronte di un obbligo fissato di 143.702 tep.

Realizzare efficientamento energetico nelle società del Gruppo

Nell'ambito dell'approvvigionamento di beni che consumano energia il Coordinamento degli Energy Manager del gruppo ha predisposto modelli di valutazione delle offerte, che una volta a regime terranno conto del "life cycle costing".

È stato inoltre avviato uno studio per l'introduzione di criteri di affidamento del "Servizio Energia" nei principali edifici del Gruppo, che tengano conto di interventi di efficientamento.

Anche nel 2011 sono stati realizzati interventi di efficientamento energetico nelle società idriche, grazie ai quali è stato raggiunto un risparmio complessivo di circa 10.000 MWh.

Per l'area Ambiente, nella società A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente) è stata prevista l'attività di Energy Management, a presidio degli obiettivi di efficientamento energetico, in coordinamento con i corrispondenti presidi delle altre società del Gruppo; inoltre le nuove linee del termovalorizzatore di San Vittore sono dotate di tecnologie specifiche volte all'efficienza energetica.

È stato siglato un Protocollo d'Intesa tra Acea SpA e Fiat Group Automobiles SpA per lo sviluppo di progetti pilota e sperimentazioni sulla mobilità elettrica, grazie al quale Acea Distribuzione ha sostituito 40 veicoli a combustione della propria flotta con altrettanti a trazione elettrica, conseguendo un risparmio energetico medio nell'ordine del 50%.

Migliorare gli impianti di illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale

Nel 2011 è stato sottoscritto l'accordo per l'adeguamento del Contratto di servizio tra Roma Capitale e Acea SpA. Nel corso dell'anno, tra nuove realizzazioni e ammodernamenti, incluso il piano "Alta Produttività", sono stati installati 2.103 punti luce con sorgente a LED (+53% rispetto al 2010); sono inoltre migliorati i dati di efficienza luminosa e rendimento medio delle lampade.



Ambiente

Contenere gli impatti ambientali delle attività	Implementare Sistemi di Gestione Ambientale formalizzati (UNI EN ISO 14001:2004, registrazione Emas)	<p>Nell'area industriale Energia, nel 2011 Acea Produzione ha rinnovato la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 per gli uffici della sede operativa di Roma, per le due Centrali termoelettriche a turbogas - Tor di Valle e Montemartini - e per 2 Centrali idroelettriche - Salisano e G. Marconi - sulle 7 complessive, incluse quelle minori. È in corso l'estensione della Certificazione ambientale per l'Unità Servizi Termici e per altre due Centrali idroelettriche (A. Volta e G. Ferraris).</p> <p>Nell'area industriale Reti, Acea Reti e Servizi Energetici ha ottenuto nell'anno la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 e Acea Distribuzione ha svolto le attività propedeutiche all'implementazione di un Sistema di gestione integrato sicurezza, qualità e ambiente.</p> <p>Nell'area industriale Ambiente, sono state confermate nel 2011 per i 2 termovalorizzatori di Terni e San Vittore del Lazio sia la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 sia la registrazione EMAS; la società SAO, operativa nel settore ambientale (discarica e compostaggio), ha confermato la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 ed ottenuto in settembre 2011 la registrazione EMAS. Inoltre per le società del Gruppo Aquaser è in corso l'iter propedeutico all'ottenimento delle registrazioni.</p> <p>Nell'area industriale Idrico, la società Publiacqua ha esteso la certificazione UNI EN ISO 14001:2004 all'intero perimetro aziendale; le società del Gruppo Acque hanno mantenuto la Best4; tra le società estere il Consorzio Agua Azul, operativo a Lima, ha confermato la certificazione integrata qualità-ambiente (ISO 14001 e ISO 9001).</p>
Ridurre le emissioni odorigene dagli impianti di depurazione delle acque reflue	Ridurre le emissioni odorigene dagli impianti di depurazione delle acque reflue	<p>È stata monitorata nel 2011 con campagne ordinarie, straordinarie e notturne la distribuzione spazio-temporale degli impatti odorigeni nelle aree interne ed esterne ai principali impianti di depurazione di Roma, valutando l'indicatore odorigeno di qualità dell'aria (idrogeno solforato).</p> <p>La raccolta dati, oltre ad arricchire la banca dati in essere, è di supporto sia alla definizione di eventuali interventi di mitigazione sia alla verifica dei risultati ad essi conseguenti.</p>
Incrementare l'attività di recupero/riutilizzo dei rifiuti	Incrementare l'attività di recupero/riutilizzo dei rifiuti	<p>L'entrata in esercizio delle nuove linee di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio ha consentito di passare dalle circa 90.000 t/anno di rifiuti recuperati nel 2010 a circa 160.000 t/anno nel 2011.</p> <p>La quantità complessiva dei rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque, gestiti dal Gruppo Aquaser, è passata dalle 188.000 t del 2010 (a 205.000 t nel 2011, con un incremento del 9%. Inoltre il 4,3% delle 205.000 t è stato avviato a recupero tramite spandimento diretto in agricoltura, il 77,6% è stato avviato a recupero tramite compostaggio e il 18,1% è stato avviato a smaltimento finale.</p> <p>È proseguita, presso gli uffici della sede centrale di Roma, che ospita circa 1.300 dipendenti, la raccolta differenziata dei rifiuti di ufficio (carta, cartone, toner), per circa 31.900 kg di materiale avviato al riciclo da ditte autorizzate.</p>
Ridurre gli sprechi e favorire l'uso corretto della risorsa idrica	Ridurre le perdite di acqua nelle reti di distribuzione idrica e sensibilizzare clienti e collettività all'uso corretto della risorsa	<p>Sono state ultimate nel 2011 le attività di mappatura, modellazione, ricerca perdite e definizione degli assetti ottimali di alcuni distretti delle reti di distribuzione dei comuni di Riano, Monterotondo, Santa Marinella – località Santa Severa, Grottaferrata, Cerveteri e Subiaco, ricadenti nell'ATO 2. L'attività ha permesso di ricostruire l'assetto delle reti e la loro razionalizzazione, con una valutazione preliminare del recupero ottenibile.</p> <p>Sono proseguite diverse iniziative di comunicazione per sensibilizzare clienti e collettività al corretto uso della risorsa idrica.</p>

Sfide**Obiettivi****Principali azioni 2011****Ambiente**

Ridurre gli sprechi e favorire l'uso corretto della risorsa idrica	Rendere disponibili quantitativi adeguati di acqua potabile in distribuzione attraverso processi di potabilizzazione di acque non conformi	Per aumentare la disponibilità di acqua potabile in alcuni comuni ricadenti nell'ATO 2, Acea Ato 2 ha predisposto idonei processi di trattamento per la rimozione di contaminanti specifici (arsenico e fluoruri) presenti in ragione della natura vulcanica del territorio. Nel 2011 sono stati realizzati impianti di sollevamento, di trattamento e di potabilizzazione che hanno consentito il rientro dei parametri in diversi territori. È stata monitorata la funzionalità degli impianti di trattamento in esercizio per ottimizzarne le prestazioni e sono stati validati sistemi per il controllo in continuo dei parametri fluoruri e arsenico.
Tutelare la qualità dell'acqua potabile distribuita e dell'acqua restituita all'ambiente naturale	Garantire la buona qualità dell'acqua potabile distribuita e salvaguardare i livelli di eccellenza già raggiunti	Nel 2011 sono stati eseguiti complessivamente dalle società dell'area idrica 1.102.737 controlli analitici, per monitorare la qualità dell'acqua potabile distribuita (di cui 337.529 nel solo territorio gestito da Acea Ato 2). Laboratorio, certificata UNI CEI EN ISO/IEC 17025, supporta diverse società del Gruppo eseguendo controlli di primo e di secondo livello.
	Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi	Oltre al monitoraggio della concentrazione di inquinanti negli effluenti degli impianti di depurazione, è proseguito nel 2011 il monitoraggio in continuo delle caratteristiche quali-qualitative dei fiumi Tevere e Aniene. La rete di monitoraggio, complementare ai campionamenti puntuali, è strutturata attraverso 4 centraline per la determinazione di parametri chimico-fisico-idraulici. I dati rilevati vengono inviati in tempo reale alla Sala Operativa di Acea Ato 2.

Impresa

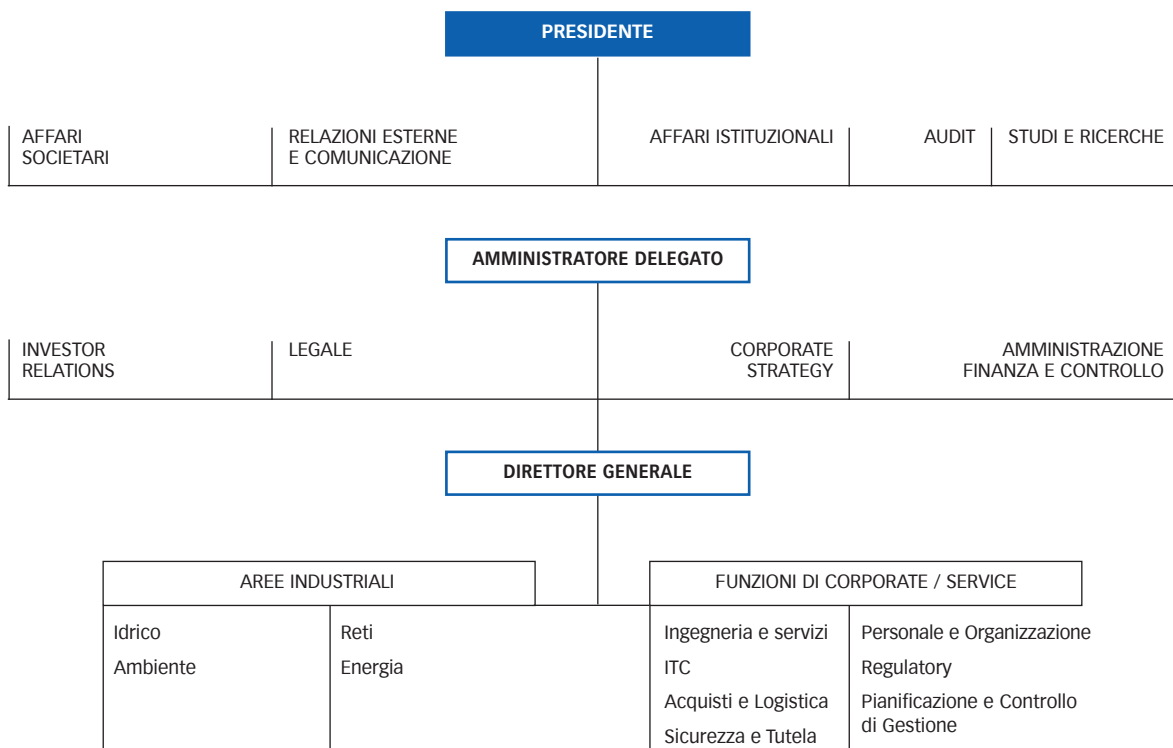
Consolidare una struttura finanziaria in grado di dare solidità all'azienda e sicurezza costante nel tempo	Mantenere la solidità della attuale struttura finanziaria anche nell'attuale momento di grave crisi dei mercati	Il progetto di ristrutturazione finanziaria avvenuto attraverso l'aumento delle linee di credito, lo spostamento del debito sul lungo termine e l'ottimizzazione della gestione del capitale circolante attraverso l'implementazione di un programma di cartolarizzazione dei crediti, hanno protetto la società sia dalla stretta creditizia sia dall'aumento dei tassi/spread. Il Gruppo pertanto non ha risentito a livello finanziario della crisi in corso permettendo la realizzazione dei progetti programmati e mantenendo un costo medio del debito al di sotto dei migliori performer di mercato.
Estendere i campi di attività in settori limitrofi al core business ad alto potenziale di sviluppo	Potenziare il settore ambientale e dei servizi complementari alla gestione dei rifiuti	L'area industriale Ambiente si è posta l'obiettivo di internalizzare, abbattendone i costi, lo smaltimento delle scorie e delle acque prodotte dagli impianti di termovalorizzazione realizzando impiantistica specifica dedicata al trattamento di tali sottoprodotti ed ha attivato nel 2011 un team dedicato all'individuazione delle soluzioni tecniche. Inoltre, nell'anno, il Gruppo Aquaser ha acquisito il controllo della società ISA, attraverso la quale ha potuto avviare l'attività diretta del trasporto dei fanghi da depurazione e dei servizi accessori. ISA dispone di 8 mezzi, che diventeranno 14 nel biennio 2012-2013, permettendo di ridurre il ricorso ad appaltatori esterni.



Sfide	Obiettivi	Principali azioni 2011
Impresa		
Rendere le società del Gruppo realtà all'avanguardia nell'innovazione tecnologica, di processo e di prodotto	Realizzare ricerche e sperimentazioni di tecnologia innovativa e di gestione dei processi, valorizzando <i>best practice</i> aziendali	<p>Nell'area Idrico, LaboratoRI sviluppa ogni anno numerosi progetti di ricerca finalizzati all'innovazione tecnologica, in sinergia con altre società del Gruppo e con enti di ricerca. Tra le realizzazioni del 2011 si segnala il completamento dello studio, in scala pilota, sul trattamento delle acque reflue con tecnologie SBBGR (Sequencing Biological Biofilter Granular Reactor). I risultati ottenuti rendono plausibile una successiva fase di scale-up industriale.</p> <p>Nell'area Reti, oltre al progetto pilota Smart Grid, in implementazione, e al progetto Smart Network Management System, già ricordati Acea Distribuzione ha implementato il programma di calcolo DigSILENT PowerFactory per il miglioramento dell'assetto di rete MT, sviluppando un applicativo, che impiegato a regime potrebbe comportare significative riduzioni delle perdite elettriche (secondo prime simulazioni anche del 17%).</p> <p>Nell'ambito della mobilità elettrica, il già citato Protocollo d'intesa tra Acea Fiat Group Automobiles, prevede anche la collaborazione alla conduzione di una fase sperimentale sui veicoli elettrici, mediante test e progetti pilota.</p>

Corporate governance e sistemi di gestione

Grafico n. 6 – ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2011



La corporate governance in Acea

Acea aderisce al Codice di Autodisciplina delle società quotate²¹, nella convinzione che un modello di governo societario ispirato ai principi di trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo sia essenziale all'efficace perseguimento della propria missione.

Il Consiglio di Amministrazione ha la funzione di definire gli indirizzi strategici della società e del Gruppo ad essa facente capo ed ha la responsabilità di governare la gestione dell'impresa. Ha inoltre istituito due Comitati con funzioni propositive e consultive. Il Collegio Sindacale svolge attività di vigilanza.

²¹ L'ultimo aggiornamento del Codice di Autodisciplina delle società quotate è di dicembre 2011, con invito agli emittenti ad applicare le modifiche entro il 2012.

Box – Le tappe principali della corporate governance del Gruppo Acea

1999

- Approvato il documento di *Corporate governance* e stabilita l'applicazione graduale del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*
- Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
- Istituzione della Funzione di *Investor Relations*

2000-2002

- Adozione del *Regolamento delle Assemblee degli Azionisti*
- Adozione della *Carta dei Valori* (2001) e del *Codice di comportamento in materia di Internal Dealing* (2002)

2003-2005

- Approvazione del *Codice etico appalti* (2003) e del *Codice Etico* (2004), insediamento del *Comitato Etico*
- Affidamento al Presidente della *funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo* (2003) e istituzione delle Unità Risk control e Presidio customer care (2005)
- Adozione del primo *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza a partire dalla capogruppo (2004) e, conseguentemente, nelle principali società Acea operative nei servizi idrici, di rete ed energetici.
- Adozione delle Linee guida per il trattamento dei dati personali, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy (2005)
- Implementazione del "Sistema delle Regole Interne" (politiche di gruppo, processi di governance strategica, procedure di gestione delle partecipazioni azionarie, processi operativi e processi di funzionamento) (2005)

2006-2008

- Recepimento della nuova versione del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (Borsa Italiana (2006)
- Adeguamento dello Statuto sociale alla disciplina introdotta dalla L. 262/05 (2006)
- Nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie* e nuova disciplina in materia di Internal Dealing (2006)
- Adozione di una Procedura per il processo decisionale delle operazioni con parti correlate (OPC) nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza (2008)

2009-2011

- Rivisto il Sistema di Controllo Interno (SCI) e approvate le sue *Linee di indirizzo* (2010)
- Adottati i nuovi regolamenti di composizione e funzionamento dei Comitati (2010)
- Approvata una nuova procedura per le operazioni con parti correlate e costituito il Comitato per le Operazioni Parti Correlate (OPC) (2010, con efficacia dal 1° 1.2011)
- Adeguato lo Statuto sociale alle discipline normative più recenti (L. 34/08, D. Lgs. n. 27/10) in materia di metodi di scelta ed elezione degli organi societari e partecipazione alle assemblee degli azionisti (2010)
- Approvata la nuova macrostruttura (2011)
- Introdotta la figura del **Direttore Generale**, divenuta operativa nel febbraio 2011
- Perfezionato il 31 marzo 2011 lo **scioglimento della joint venture** tra Acea SpA. e GdF Suez Energia Italia SpA
- Completata la composizione del **Comitato Etico** con la nomina dei due membri esterni. Il Comitato Etico, nella seduta del 21 novembre 2011, ha approvato le *Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione*, con le quali è stata formalizzata la volontà dei Vertici aziendali di allineare a pubblicazione del report di sostenibilità e del Bilancio d'esercizio
- Introdotti o adeguati, anche negli anni precedenti, i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, in numerose società del Gruppo Acea, in risposta a modifiche organizzative e all'ampliamento dei reati contemplati (tra cui quelli connessi alla violazione di norme a protezione dell'ambiente, introdotti con D. Lgs. n. 121/11). Nel 2011 sono state interessate: Acea Produzione, Acea Energia, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Aquaser, Kyklos, Solemme, I.S.A., A.R.I.A., SAO e Crea Gestioni.

L'amministrazione della società è riservata, in via esclusiva, al **Consiglio di Amministrazione** (CdA). Tale organismo può essere composto dai 5 ai 9 membri a seconda di quanto determinato dall'Assemblea dei soci. I componenti del CdA sono rieleggibili e durano in carica tre esercizi. Il metodo adottato per

la loro elezione (criterio dei quozienti in base ai voti ottenuti dalle liste di minoranza) è in grado di garantire, in adeguamento alle *best practice* delle società quotate, la nomina di un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** (pari a due, tre o quattro a seconda che il Consiglio sia composto

da cinque, sette o nove membri) e di un numero minimo di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge²².

Il Consiglio in carica è composto da nove membri ed è stato nominato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 29 aprile 2010 (vedi box dedicato); nel corso del 2011 il Consiglio di Amministrazione si è riunito undici volte. Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** sono **Consiglieri esecutivi** mentre gli altri sette amministratori sono non esecutivi, in quanto privi di deleghe gestionali individuali.

Le informazioni sui *curricula* degli Amministratori di Acea SpA,

sulle qualifiche di indipendenza, sulle presenze alle riunioni del Consiglio e agli eventuali Comitati di cui sono membri e, infine, su eventuali incarichi ricoperti in altre società sono disponibili nella **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari** consultabile on-line nel sito istituzionale (www.acea.it). Il compenso dei membri del CdA è determinato dall'Assemblea dei soci mentre quello aggiuntivo per i componenti dei Comitati è fissato dal Consiglio stesso su proposta del Comitato per la Remunerazione e sentito il Collegio Sindacale. Gli emolumenti percepiti dai consiglieri sono illustrati in un'apposita tabella allegata al *Bilancio consolidato 2011*²³.

Box – Composizione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (al 31.12.2011)

GIANCARLO CREMONESI	(Presidente)
MARCO STADERINI	(Amministratore Delegato)
PAOLO GIORGIO BASSI	(Coordinatore del Comitato per il controllo interno)
ANDREA PERUZY	(Membro dei Comitati per il controllo interno e per la remunerazione)
LUIGI PELAGGI	(Membro dei Comitati per il controllo interno e per la remunerazione)
FRANCESCO CALTAGIRONE	(Membro del Comitato per il controllo interno)
PAOLO DI BENEDETTO	(Coordinatore del Comitato per la remunerazione)
JEAN LOUIS CHAUSSADE	(Membro del Comitato per la remunerazione)
ALDO CHIARINI (*)	(Membro del Comitato per il controllo interno)
GIOVANNI GIANI (**)	(Membro del Comitato per il controllo interno)

(*) Il Consigliere Aldo Chiarini, a seguito delle dimissioni presentate, è cessato dalla sua carica il 10.11.2011.

(**) Nella seduta del 29.11.2011 è stato cooptato il Consigliere Giovanni Giani.

Box – Il ruolo e i poteri del Consiglio di Amministrazione in Acea

Tra le competenze assegnate per legge e statuto al Consiglio di Amministrazione rientrano:

- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché la formulazione delle linee di sviluppo della società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della società;
- l'istituzione dei Comitati previsti dal Codice di Autodisciplina e la nomina dei loro membri;
- l'adozione dei *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica;
- il dialogo con gli azionisti e la promozione di iniziative utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti;
- l'istituzione di presidi a tutela del trattamento dei dati personali o di dati sensibili di terzi, con la redazione annuale di un documento programmatico sulla sicurezza (D. Lgs. 196/03);
- l'adozione delle procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori e la nomina dei soggetti a presidio della sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08).

²² In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. *Testo Unico della Finanza (TUF)*, il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso del 2011, da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti: al 31.12.2011, 5 Consiglieri su 9 risultano essere indipendenti.

²³ Pubblicato ogni anno nel sito web istituzionale, sezione Azionisti.

Lo Statuto Sociale disciplina i poteri che possono essere delegati dal Consiglio di Amministrazione e quelli propri del **Presidente** e dell'**Amministratore Delegato**, da esercitarsi individualmente

e congiuntamente. Nel febbraio 2011, si è insediato in Acea SpA il **Direttore Generale**, al quale l'AD, con procura del 7.2.2011, ha conferito poteri di gestione ordinaria (vedi box dedicato).

Box – Funzioni di Presidente, Amministratore Delegato, Direttore Generale

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e la firma sociale, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. Tra i compiti a lui delegati vi sono: la vigilanza sulle attività del Gruppo e la verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; la verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita, degli impatti ambientali e della sostenibilità sociale (*corporate social responsibility*); la presidenza e il coordinamento del **Comitato strategico**, tuttora in fase di rivisitazione; la supervisione delle segreterie societarie della Capogruppo e delle società controllate.

All'**Amministratore Delegato** è affidata l'ordinaria gestione della società, la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale nonché ogni altra competenza delegata nei limiti di legge e di statuto. Egli opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio e garantisce e verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo coerentemente alle linee guida deliberate dal CdA. Presiede il **Comitato di gestione**, organo consultivo per la verifica della situazione economico gestionale del Gruppo e dei singoli business e degli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi. Infine, assicura la corretta gestione delle informazioni societarie.

Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione.

Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, in caso di necessità, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni e designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità delle operazioni messe in atto.

Al **Direttore Generale** è affidata la gestione operativa delle strutture a lui facenti capo – in senso funzionale o gerarchico – nello specifico: le 4 Aree industriali – Idrico, Reti, Ambiente ed Energia – la Funzione Regulatory, la Funzione Pianificazione e Controllo di Gestione, la Funzione Personale e Organizzazione, la Funzione Sicurezza e Tutela, la Funzione Acquisti e Logistica, la Funzione ICT e la Funzione Ingegneria e Servizi.

Box – La nuova macrostruttura 2011

A inizio anno il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato la nuova macrostruttura del Gruppo. L'assetto organizzativo, che trova fondamento nel Piano industriale 2011-2013, ha previsto: la costituzione della **Direzione Generale** con deleghe sulla gestione operativa della capogruppo e dei singoli business; la costituzione della Funzione **Corporate Strategy** a presidio dello sviluppo strategico del Gruppo e delle operazioni straordinarie rilevanti in tale prospettiva; la costituzione della Funzione **Pianificazione e Controllo di Gestione**, tra le cui missioni ricade l'elaborazione e il coordinamento del processo di pianificazione e di budget delle aree industriali, l'elaborazione delle politiche di gestione del credito e la definizione del modello di controllo di Gruppo; la costituzione della Funzione **Regulatory**, con compiti di monitoraggio, di coordinamento e operativi sugli aspetti di regolazione imposti dalle Autorità pubbliche di settore; la rimodulazione delle Funzioni oggi denominate Personale e Organizzazione, ICT e Acquisti e Logistica. Con tale riorganizzazione si è voluto rafforzare il ruolo di governo, indirizzo e controllo della holding da realizzarsi sia sui business in essere che sullo sviluppo del Gruppo.

L'Assemblea, ordinaria e straordinaria, può essere convocata, oltre che dal Consiglio di Amministrazione, anche su richiesta dei soci che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale; inoltre, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa, i soci che rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione delle materie da trattare, proponendo ulteriori argomenti.

Sono previste altresì modalità di interazione informatiche, come la notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti in Assemblea e la pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione. Infine, prima della data della Assemblea, i soci possono porre domande sulle materie all'ordine del giorno facendole pervenire mediante invio a mezzo raccomandata, ovvero mediante posta elettronica.

Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto²⁴.

Lo Statuto prevede, fatta eccezione per il socio Roma Capitale, una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono patti parasociali né poteri speciali di veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

Il **Sistema di Controllo Interno** (SCI) è ritenuto da Acea un elemento essenziale del sistema di Corporate Governance ed è regolato da *Linee di Indirizzo* approvate dal Consiglio di Amministrazione. Le *Linee di Indirizzo* hanno lo scopo di orientare il Gruppo affinché ognuno assuma comportamenti coerenti con il profilo di rischio accettato e sia in grado di gestire, nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, gli eventi che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi societari, nel rispetto del Codice di Autodisciplina e della normativa di riferimento.

I **presidi di controllo e monitoraggio dei rischi** sono sviluppati a partire dalle attività operative (**primo livello**) e, per alcune categorie rilevanti di rischio (come la sicurezza sul lavoro, la salvaguardia del patrimonio aziendale, i rischi finanziari e di commodity, i rischi di sicurezza informatica ecc.) esistono **presidi accentrati di monitoraggio (secondo livello)** affidati a strutture aziendali della capogruppo, che rendicontano del proprio operato attraverso flussi informativi diretti ai Vertici aziendali e agli Organi di Controllo.

Nell'ambito del complessivo sistema di controllo, la **Funzione Audit** svolge controlli di terzo livello e realizza un'attività indipendente e obiettiva di *assurance* finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

Il Sistema di Controllo Interno di Acea è composto da un insieme strutturato di elementi – organi, regole e procedure, strumenti – il cui funzionamento è teso a:

- fornire gli elementi di indirizzo per assicurare che il Gruppo assuma comportamenti coerenti con il profilo di rischio individuato dal Consiglio di Amministrazione e sia in grado di gestire gli eventi che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi societari;
- identificare i principi di un sistema di controlli in grado di mitigare i rischi connessi alle attività aziendali;
- assicurare il rispetto del Codice di Autodisciplina e della normativa di riferimento;
- garantire trasparenza delle comunicazioni indirizzate agli sta-

holder e la relativa coerenza con le attese conoscitive, pur nel rispetto dei necessari requisiti di riservatezza.

Tale sistema **pervade l'intera struttura aziendale**, coinvolgendo, a diverso titolo, i seguenti soggetti:

- il **Consiglio di Amministrazione** (CdA) che definisce con il supporto del Comitato di Controllo Interno le linee guida dello SCI in modo da identificare, misurare e gestire i principali rischi afferenti Acea e le società del Gruppo. Al CdA sono propri anche i poteri di nomina e revoca dei membri dei Comitati e dei soggetti che operano nel sistema: l'Amministratore Delegato, quale incaricato di sovrintendere il Sistema di Controllo Interno, il Preposto al Controllo Interno e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari;
- il **Comitato per il Controllo Interno**, con funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento ai compiti definiti dal Codice di Autodisciplina. Nel 2011 il Comitato si è riunito dieci volte; l'organo dispone di un budget annuo di 25 mila euro;
- il **Comitato per la Remunerazione** che ha funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in merito alla determinazione delle remunerazioni degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche. È da segnalare che nel mese di dicembre il CdA di Acea SpA ha approvato, su proposta del Comitato, la politica per la remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche, in linea con quanto previsto dal Codice di Autodisciplina delle società quotate. Nel corso dell'anno il Comitato si è riunito quattro volte; l'organo dispone di un budget annuo di 25 mila euro;
- il **Collegio Sindacale** che esercita i poteri e adempie ai doveri previsti dalla normativa vigente, svolgendo una funzione generale di vigilanza sulla conformità legislativa, sulla correttezza dell'amministrazione e sull'effettiva attuazione del Codice di Autodisciplina delle società quotate. Nel novero dei Sindaci effettivi eletti dalla minoranza, l'Assemblea elegge il Presidente;
- l'**Amministratore Delegato**, che sovrintende alla funzionalità del Sistema di Controllo Interno, cura l'identificazione dei principali rischi aziendali e assicura la corretta gestione delle informazioni societarie;
- il **Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**, che ha la responsabilità di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria e di rilasciare apposita attestazione, unitamente all'Amministratore Delegato;

²⁴ Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357-ter Codice Civile. Vedi anche la Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.

- l'**Organismo di Vigilanza** (OdV) che è dotato di pieni e autonomi poteri d'iniziativa e controllo in ordine al funzionamento del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, al fine di prevenire il rischio di illeciti dai quali possa discendere la responsabilità amministrativa della società. L'OdV dispone di un budget annuale di 25 mila euro;
- il **Comitato Etico**²⁵ che è incaricato di promuovere la conoscenza del *Codice Etico* adottato dal Gruppo, vigilare sulla sua attuazione e definire procedure funzionali all'osservanza dei principi in esso enunciati;
- la **Funzione Audit**, che svolge verifiche indipendenti sul funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e sul monitoraggio dell'esecuzione dei piani di miglioramento definiti dal management. Alla Funzione, che risponde al Presidente e non gestisce attività operative, sono affidate anche le verifiche attinenti l'ambito dei reati presupposto del D. Lgs. n. 231/01. Nell'ambito delle verifiche richieste dall'Organismo di Vigilanza, relative all'efficacia dell'attuazione del *Modello di Organizzazione e Gestione*, sono state effettuate nel corso dell'anno 3 specifiche attività di *audit* su processi aziendali che assumono rilevanza per la valutazione del sistema di controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 in quanto potenzialmente strumentali alla commissione del reato di **corruzione**. I processi sottoposti alle suddette attività di controllo sono stati:

consulenze e incarichi professionali (per Acea SpA e altre 11 società del Gruppo); *sponsorizzazioni e contributi liberali* (per Acea SpA); *selezione e assunzione* (per Acea SpA e altre 8 società del Gruppo).

Il responsabile della Funzione *Audit*, infine, è stato anche identificato come *Preposto al controllo interno*, che ha il compito di verificare, costantemente e in modo indipendente, che il Sistema di Controllo Interno sia sempre adeguato, pienamente operativo e funzionante, riferendo le proprie valutazioni al Comitato di Controllo Interno, al Collegio Sindacale e all'Amministratore Delegato. Il Preposto dispone di un budget annuale di 25 mila euro;

- l'**Unità Risk Control e controlli interni**, compresa nella Funzione *Audit*, che ha tra i suoi compiti quello di progettare, implementare e gestire il processo e gli strumenti per la rilevazione e misurazione dei rischi, diffondendo nel Gruppo una sempre maggiore consapevolezza dei fattori che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali e assistendo il management nell'individuazione delle eventuali azioni correttive;
- i **Dirigenti e i dipendenti tutti** che sono responsabili, entro le proprie sfere di competenza, degli interventi concreti necessari per assicurare un efficace funzionamento del Sistema di Controllo Interno.

I sistemi di gestione

In Acea vige un articolato **sistema di regole interne** per il controllo, la gestione e il presidio unitario di tutti i processi aziendali e sono presenti **sistemi di gestione formalizzati** secondo norme esterne (UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001). Nel tempo vengono adottate, aggiornate e implementate le **Politiche**, sempre più integrate, a presidio della **qualità** e della **sicurezza**, a **tutela del patrimonio aziendale e dell'ambiente**, sia per il Gruppo che di pertinenza specifica delle singole società operative.

Il *sistema delle regole interne* (vedi grafico n. 7) sovrintende al corretto funzionamento delle operazioni di governo del Gruppo, a partire dalla definizione di direttive generali sino alla declinazione di specifici aspetti, caratteristici dei settori di business, secondo lo schema di seguito proposto:

- **norme direzionali di Gruppo**, attraverso cui la capogruppo, nell'ambito della propria funzione di direzione, coordinamento

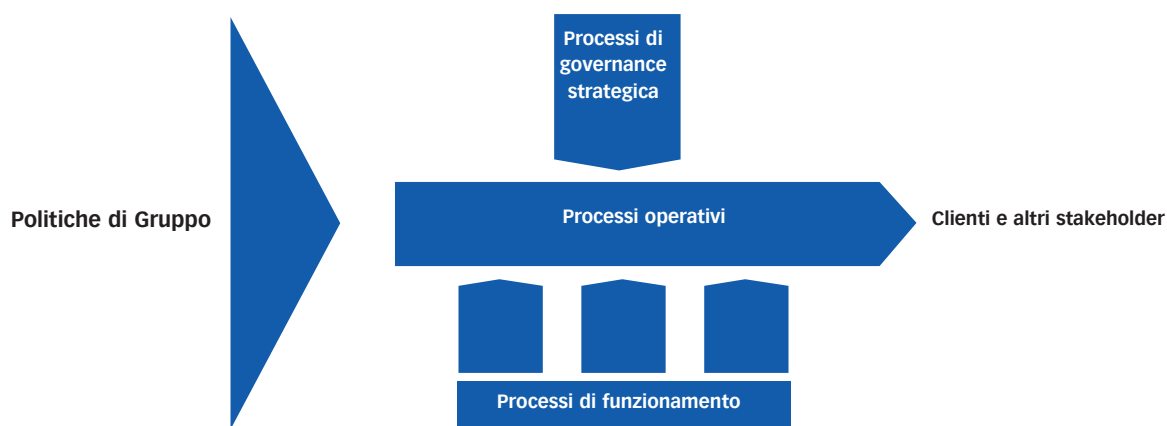
e controllo, impartisce disposizioni a tutte le componenti aziendali;

- **processi**, a loro volta distinti in processi di governance strategica, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano alla definizione e gestione delle strategie, a tematiche trasversali o a singoli business;
- **procedure**, che definiscono le modalità di attuazione dei processi aziendali.

Al fine di assicurare la rapida e puntuale risposta alle esigenze di servizio, tutte le componenti del sistema di regole interne sono in costante aggiornamento. In particolare, nel 2011 sono state oggetto di revisione alcune **procedure di Gruppo** riguardanti la disciplina di ruoli, responsabilità e compiti applicabili nelle attività di acquisti e logistica (ad esempio circa le dimissioni di beni aziendali) e nelle attività di sicurezza e tutela (valutazione e qualifica dei fornitori).

²⁵ Secondo la nuova disciplina, i membri del Comitato etico sono 5, di cui due di nomina esterna. Il 14.06.2011 sono stati nominati i 2 membri esterni, nelle persone dell'Avv. Cesare San Mauro e del Dott. Andrea Mondello.

Grafico n. 7 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



L'Unità *Sistema Qualità e Procedure di Compliance Normativa* della capogruppo ha il compito di **presidiare il processo di certificazione del Sistema di Gestione della Qualità per Acea SpA**, operando in collaborazione con le strutture di competenza e gestendo i rapporti con l'ente certificatore, e di **definire metodologie e standard di riferimento per l'implementazione di sistemi di gestione nel Gruppo**, garantendo il supporto alle società al fine di omogeneizzare la gestione delle attività di certificazione.

Il responsabile della Funzione *Sicurezza e Tutela*, cui riporta la suddetta Unità, è il Rappresentante della Direzione per l'attuazione del Sistema della Qualità. Ad egli fa capo l'onere del riesame periodico e dell'eventuale aggiornamento della **Politica della Qualità**, sottoscritta dai Vertici aziendali. Il documento sottolinea la volontà di **promuovere la cultura della qualità** a tutti i livelli della struttura ed esplicita il **riferimento al senso di re-**

sponsabilità economica, sociale e ambientale per la definizione delle scelte strategiche²⁶. La Funzione *Sicurezza e Tutela*, inoltre, definisce e controlla l'attuazione delle politiche di gruppo in materia di **salute e sicurezza sul lavoro e di protezione del patrimonio aziendale materiale e immateriale**; a tal fine sono operative le Unità *Sicurezza e Salute sul Lavoro e Tutela del patrimonio* (vedi anche capitoli *Personale e Istituzioni e impresa*).

La maggior parte delle società del Gruppo e degli impianti di generazione energetica – centrali termoelettriche, idroelettriche e termovalorizzatori – operano secondo **Certificazioni di Qualità**²⁷ e **Ambientali**; alcuni impianti si sono dotati anche di Registrazione **EMAS** e numerose società del Gruppo sono dotate di un Sistema di gestione della **salute e sicurezza** sul lavoro secondo la norma **OHSAS 18001:2007** (vedi i box dedicati).

²⁶ La documentazione sul Sistema di Gestione per la Qualità di Acea (Politica, Certificati, struttura organizzativa ecc.) è disponibile nel sito www.acea.it (sezione Qualità e Sicurezza) e uno spazio dedicato, in costante aggiornamento, è predisposto nella intranet aziendale.

²⁷ Il possesso della certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 consente inoltre ad alcune società di avere l'attestazione SOA di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici per le tipologie di pertinenza.

Box – Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2011

- **Acea SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, per le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato e dell'illuminazione pubblica (artistica e funzionale)
- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per le attività di progettazione ed erogazione di servizi energetici; progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico anche mediante applicazione di fonti rinnovabili; progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio di impianti e centrali di produzione di energia elettrica mediante fonti rinnovabili; produzione e vendita di energia elettrica mediante fonti rinnovabili
- **SAO SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per la attività di raccolta e trasporto di rifiuti per conto terzi, destinati a trattamento, smaltimento o recupero; per la progettazione e gestione di servizi di igiene urbana; per la progettazione, realizzazione e gestione di impianti di trattamento, smaltimento, recupero di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali assimilati agli urbani
- **LaboratoRI SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per le attività di pianificazione, progettazione e direzione lavori di opere idrauliche e impianti idrico-ambientali
- **Acea Ato 2 SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, ottenuta nel **gennaio 2011**, per la gestione del servizio idrico integrato, la progettazione, costruzione e manutenzione di reti acquedottistiche e fognarie e impianti di depurazione delle acque reflue nell'ATO 2 - Lazio Centrale
- **Acea Ato 5 SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per la gestione del servizio idrico integrato, la progettazione, costruzione e manutenzione di reti acquedottistiche e fognarie e impianti di depurazione delle acque reflue
- **Acque SpA** – è certificata **Best4** (qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale) – vedi box sui sistemi di gestione ambientale
- **Acquedotto del Fiora SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per la gestione del servizio idrico integrato, la progettazione e realizzazione di reti acquedottistiche e fognarie, inclusi gli impianti di trattamento delle acque, e per il servizio di analisi chimiche delle acque
- **Publiacqua SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per la progettazione e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione e di reti acquedottistiche e fognarie; per il servizio di potabilizzazione delle acque e di depurazione delle acque reflue.
- **Umbra Acque SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, per il servizio di distribuzione dell'acqua potabile e, limitatamente ad alcune aree, per il servizio di fognatura e depurazione; per la progettazione, realizzazione e manutenzione di reti acquedottistiche in alcuni comuni gestiti
- **Nuove Acque SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per la gestione del servizio idrico integrato.

Box – Le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale e di sicurezza del Gruppo Acea 2011

- **Acea SpA** - in dicembre 2011 ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (Sgsl) secondo la **norma OHSAS 18001:2007** per le attività d'ufficio: Direzione, Coordinamento, Amministrazione, Finanza e Controllo.

Energia

- **Acea Produzione SpA** - ha rinnovato nel 2011 la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per gli uffici centralizzati (Roma) e per le attività di produzione di energia elettrica e calore nelle **Centrali termoelettriche di Tor Di Valle e Montemartini** (Roma) e nelle **Centrali idroelettriche di Salisano (RI) e Marconi (TR)**. È in corso l'estensione della Certificazione ambientale per l'Unità Servizi Termici e per altre due Centrali idroelettriche (A. Volta e G. Ferraris). Acea Produzione ha inoltre un Sgsl certificato secondo la **norma OHSAS 18001:2007**
- per i 2 **termovalorizzatori** di Terni e San Vittore del Lazio, dal 2011 in **A.R.I.A. SpA** (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente), sono state confermate la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per le attività di gestione degli impianti di produzione di energia elettrica tramite utilizzo di fonti rinnovabili e la **Registrazione EMAS**. È altresì da segnalare che la società A.R.I.A. ha avviato il processo di estensione del sistema di gestione ambientale a tutte le proprie unità locali e sedi aziendali
- **SAO SpA**, società attiva nella gestione dei servizi ambientali, ha un **sistema integrato QAS (Qualità, Ambiente e Sicurezza)** con le certificazioni inerenti il Sistema Gestione Ambientale UNI ISO EN 14001:2004, il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 e il Sistema Sicurezza OHSAS 18001:2007. Nel 2011 ha ottenuto anche la **Registrazione EMAS**
- **Acea Distribuzione SpA** - Sgsl certificato secondo la **norma OHSAS 18001:2007**
- **Acea Reti e Servizi Energetici SpA** - ha ottenuto nel 2011 la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per le attività di progettazione ed erogazione di servizi energetici; progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico anche mediante applicazione di fonti rinnovabili; progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio di impianti e centrali di produzione di energia elettrica mediante fonti rinnovabili; produzione e vendita di energia elettrica mediante fonti rinnovabili
- **Acea Energia holding** - Sgsl certificato secondo la **norma OHSAS 18001:2007**
- **Acea Energia** - Sgsl certificato secondo la **norma OHSAS 18001:2007**.

Inoltre, nel 2011, **Acea Produzione** e le società **Kyklos** e **Solemme**, del Gruppo Aquaser, hanno avviato l'implementazione di un sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza e **Acea Distribuzione** ha svolto le attività propedeutiche all'implementazione di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza.

Idrico

- **Laboratori SpA - Accredimento ACCREDIA** (ex SINAL), **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025** per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio (le prove analitiche oggetto di accreditamento ACCREDIA, effettuate dal laboratorio per le società del Gruppo, superano l'80%) e **OHSAS 18001:2007** per le attività di pianificazione, progettazione e direzione lavori di opere idrauliche e impianti idrico-ambientali
- **Acque SpA**, insieme alle società controllate **Acque Industriali** e **Acque Servizi** e alla collegata **Ingegnerie Toscane** hanno mantenuto e implementato nel corso del 2011 la certificazione integrata **BEST4** – comprensiva della **Certificazione UNI EN ISO 14001:2004** (sistema ambientale), **OHSAS 18001:2007** (sistema sicurezza), **SA 8000:2008** (responsabilità sociale) e della **UNI EN ISO 9001:2008** (sistema qualità) – relativamente alle attività di erogazione del servizio idrico integrato; progettazione, costruzione ed esercizio delle reti. Le società **Acque Industriali** e **Acque Servizi**, in aggiunta, si sono sottoposte ad un audit straordinario al fine di estendere il campo di applicazione del proprio sistema di gestione e il relativo certificato anche all'attività di intermediazione dei rifiuti.
- **Publiacqua SpA** ha esteso nel 2011 la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** a tutte le attività aziendali: uffici centralizzati ed impianti di depurazione (San Colombano) e di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) a servizio del territorio del Medio Valdarno
- **Consorzio Agua Azul SA**, (Perù) ha la certificazione del proprio **Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI EN ISO 14001:2004** e **9001:2008**. La società ha in corso di implementazione il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro
- **Aguas de San Pedro SA**, (Honduras) nel corso dell'anno ha proseguito il processo di certificazione del laboratorio secondo la **norma ISO 17025**, mentre ha avviato l'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo la **norma ISO 9001:2008**
- **Aguazul Bogotá SA**, (Colombia) opera in regime di qualità secondo la **norma ISO 9001:2008** la cui certificazione è stata rinnovata e aggiornata nel mese di aprile 2011. Nella società è inoltre operativo un **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale** che, verificato dal Consiglio Colombiano di Sicurezza, ha permesso l'iscrizione al Registro Unico dei Contrattisti (RUC).

L'Unità *Risk Control e controlli interni*, entro la Funzione Audit, cura l'individuazione, il monitoraggio **dei principali fattori di rischio** – strategico, operativo e di processo – **che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo**. L'attività si esplica **tramite un modello strutturato di risk assessment** che prevede il coinvolgimento dei responsabili ai vari livelli dell'organizzazione e per le diverse società del Gruppo e l'elaborazione e diffusione di reportistica diretta ai Vertici aziendali e agli Organi di controllo.

L'analisi dei rischi prevede l'identificazione delle categorie di rischio più rappresentative dei settori in cui il Gruppo opera e la definizione di un'unica tassonomia dei rischi specifici. Il **database dei rischi è sottoposto ad aggiornamento annuale**, tenendo conto delle variazioni di contesto esterno (norme e regolamenti di settore, condizioni economiche generali, andamento dei mercati, impatti delle nuove tecnologie ecc) e interno alla società (modifiche organizzative, variazioni degli asset, ingresso in nuovi business ecc.). I fattori di rischio sono sottoposti alla valutazione del management, che individua le probabilità di accadimento e l'impatto dei potenziali rischi.

Pertanto la Funzione Audit, attraverso l'analisi dei principali ri-

schio e dei connessi sistemi di controllo, le verifiche indipendenti svolte sui processi aziendali sottoposti ad audit e il monitoraggio dei **piani di miglioramento in corso**, è in grado di definire e proporre ulteriori attività di miglioramento del Sistema di Controllo Interno.

Nel corso del 2011 la società ha migliorato il presidio dei **rischi 'regolatori'**, cui sono sottoposti i principali business di riferimento, istituendo una nuova Funzione in ambito di capogruppo (Regulatory), con la missione di fornire i necessari indirizzi alle società/aree industriali nell'attuazione di delibere e indicazioni di Autorità ed Enti, al fine di minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio nonché di assicurare il monitoraggio del quadro regolatorio italiano e internazionale, valutando l'impatto delle sue evoluzioni sui risultati aziendali.

Inoltre, particolare attenzione è stata rivolta ai rischi derivanti dal **processo di gestione dei crediti commerciali**, oggetto di interventi di miglioramento di carattere organizzativo, procedurale e informatico, e a quelli correlati agli **impatti ambientali**, a fronte dei quali sono stati adottati provvedimenti atti a ridurre le conseguenze sull'ambiente delle attività aziendali (vedi box dedicato alle Certificazioni ambientali).

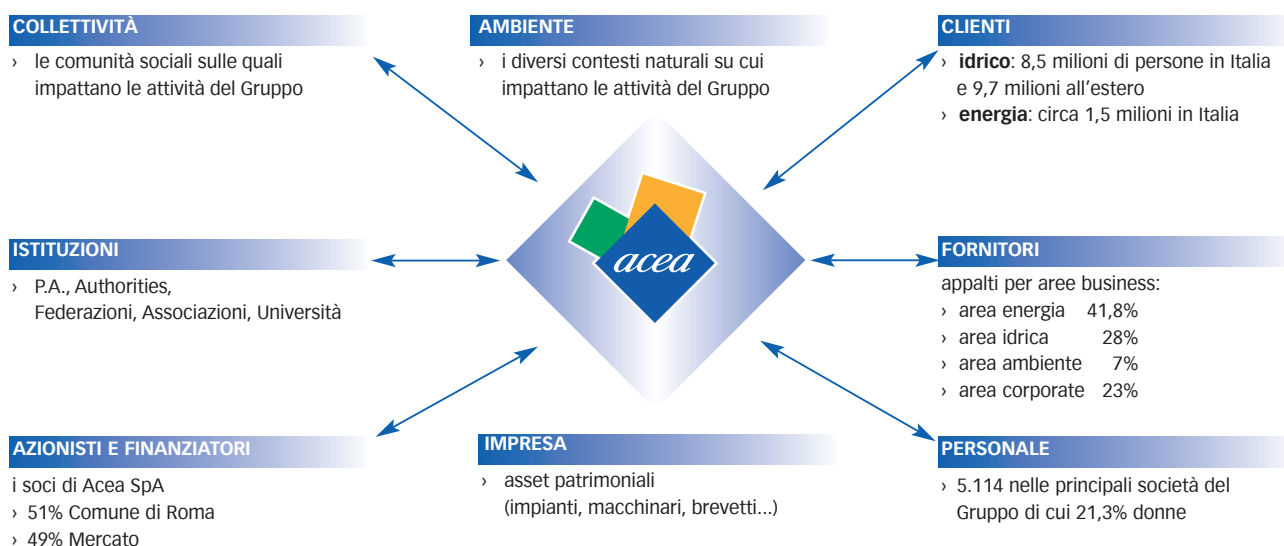
Stakeholder e ripartizione del valore generato

Gli stakeholder e il loro coinvolgimento

Acea è attenta alla qualità delle relazioni che instaura con i propri stakeholder²⁸, a tal fine individua, mappa e classifica i gruppi di interesse, ne ascolta le legittime istanze, ricerca forme di dialogo costruttivo e sviluppa intese e sinergie, valorizzando le peculiarità dei diversi portatori di interessi.

Sebbene le macrocategorie indicate nel grafico n. 8, riflesse anche nei codici valoriali, classifichino i principali stakeholder del Gruppo, ciascuna di esse è, in realtà, variegata e composita e lo sono ugualmente le modalità di interazione e coinvolgimento.

Grafico n. 8 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



NB: la tipologia, le caratteristiche degli stakeholder e le loro relazioni con l'azienda sono illustrate, quantificate e approfondite in ciascuna sezione del Bilancio di Sostenibilità.

²⁸ Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

Grafico n. 9 – IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER

COLLETTIVITÀ

- › coinvolgimento nella vita delle comunità locali
- › contributo al benessere del contesto sociale
- › valorizzazione del territorio e del patrimonio architettonico e monumentale

ISTITUZIONI

- › rispetto degli adempimenti
- › collaborazione
- › sviluppo di progetti condivisi

AZIONISTI E FINANZIATORI

- › generazione di valore e sua equa distribuzione
- › trasparenza nella corporate governance
- › efficace analisi dei rischi
- › tutela degli azionisti di minoranza
- › comunicazione chiara, esauriente e tempestiva

AMBIENTE

- › gestione sostenibile delle risorse naturali
- › monitoraggio e controllo dei rischi ambientali
- › sviluppo attività di tutela dell'ambiente
- › adozione delle migliori tecnologie disponibili



IMPRESA

- › crescita sostenibile
- › competitività
- › analisi dei rischi e investimenti
- › condivisione degli obiettivi
- › trasparenza di gestione

CLIENTI

- › orientamento al cliente
- › qualità dei servizi e customer care
- › diffusione capillare del servizio a condizioni eque e non discriminanti
- › comunicazione trasparente ed efficace

FORNITORI

- › trasparenza delle procedure di assegnazione
- › valorizzazione del tessuto economico indotto
- › richiesta di prestazioni, materiali e servizi di qualità

PERSONALE

- › responsabilizzazione e coinvolgimento delle risorse umane
- › formazione e valorizzazione professionale
- › tutela della sicurezza sul lavoro

Acea interagisce con i portatori di interesse, investendo a diverso titolo le Funzioni, Unità, società del Gruppo. I **metodi di coinvolgimento degli stakeholder** generano informazioni che vengono utilizzate sia a beneficio dell'azienda sia nell'elaborazione di risposte, spesso operative, alle istanze rilevate.

Nei capitoli dedicati ad illustrare le relazioni tra l'azienda e gli stakeholder vengono descritte le numerose e differenti iniziative di ascolto o coinvolgimento.

Nei confronti della **collettività**, Acea intraprende attività di informazione e sensibilizzazione (ad esempio tramite numerose iniziative presso le scuole volte ad incrementare la consapevolezza del valore dell'acqua e dell'energia e del loro corretto impiego) e partecipa alle occasioni di incontro tra imprese e studenti universitari; i clienti vengono ascoltati in modo strutturato tramite le indagini di customer satisfaction, realizzate ogni anno e volte a rilevare la loro soddisfazione rispetto ai servizi erogati, e mediante tavoli di consultazione con **le associazioni di tutela dei consumatori** su materie di interesse condiviso. Gli esiti delle indagini di customer satisfaction e degli incontri con le associazioni generano iniziative specifiche per il miglioramento dei servizi, in riscontro alle istanze. In tal modo sono stati definiti i regolamenti e i protocolli di conciliazione paritetica adottati dalle società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Energia ed

è stato predisposto, nel 2011, un Osservatorio permanente sulle pratiche commerciali scorrette insieme con 16 associazioni di tutela dei consumatori. Il rapporto con gli **azionisti** è costantemente presidiato da una Funzione preposta e rispetto alla **comunità finanziaria** e agli **analisti etici** l'azienda cura i contatti con gli operatori di settore e monitora studi, pubblicazioni e i rating nei quali è oggetto di valutazione. Le interazioni con le **istituzioni** e con le **autorità competenti** si sostanziano in incontri, audizioni e scambi informativo - documentali e nello sviluppo, con le prime, di collaborazioni in materia di sicurezza e tutela del patrimonio, come quella in essere nell'ambito dell'Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN), e di progetti che generano ricadute positive sulla qualità della vita della comunità locali e sullo sviluppo del territorio, come il progetto per la mobilità sostenibile a Roma e nel Lazio. Con riferimento al **personale** Acea implementa sistemi di valutazione delle professionalità aziendali, pianificando i conseguenti piani di crescita, e predispone corsi di formazione adeguati alle esigenze organizzative, consulta periodicamente i rappresentanti dei lavoratori e definisce accordi sindacali. I rapporti con i **fornitori** vengono presidiati in maniera sistematica anche mediante tavoli di confronto con le associazioni datoriali territoriali, tali interazioni sono state funzionali all'elaborazione dei Sistemi di Qualificazione attivi nel Gruppo.

La distribuzione del valore generato da Acea

Il valore economico direttamente generato dal Gruppo nel 2011, includendo i ricavi che derivano sia dalla gestione caratteristica che da quella finanziaria (proventi finanziari, proventi da partecipazioni, ecc.), ammonta a **3.623,7** milioni di euro, in linea con i 3.605,4 milioni di euro del 2010.

La distribuzione di tale valore agli stakeholder è ripartita come segue: il **71%** ai **fornitori** sotto forma di **costi operativi**; il **12,7%**

come risorse reinvestite nel **sistema impresa**; il **7,8%** in termini di remunerazione del **personale**; il **6%** in forma di interessi e dividendi agli **azionisti e finanziatori**; l'**1,8%** alla **pubblica amministrazione**²⁹ come carico fiscale dell'esercizio e lo **0,1%** alla **comunità**, in forma di erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

Tabella n. 11 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2010-2011)

(in milioni di euro)	2010	2011
totale valore economico direttamente generato	3.605,4	3.623,7
distribuzione agli stakeholder		
costi operativi (fornitori)	2.667,5	2.594,4
dipendenti	274,9	280,6
azionisti e finanziatori	163,3	217,9
pubblica amministrazione	85,4	65,6
collettività	5,5	5,6
impresa	408,8	459,6

Tabella n. 12 – RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2010-2011)

(%)	2010	2011
fornitori	74%	71,6%
dipendenti	7,6%	7,8%
azionisti e finanziatori	4,5%	6%
pubblica amministrazione	2,4%	1,8%
collettività	0,1%	0,1%
impresa	11,4%	12,7%

²⁹ L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder è di 55 milioni di euro.





Le relazioni socio-economiche
con gli stakeholder

Indicatori GRI di performance economica e sociale

Di seguito si riportano gli indicatori relativi alle **performance economiche e sociali** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1**, edizione 2011, insieme agli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto**

elettrico³⁰, con l'indicazione di sezioni e pagine del report ove è possibile reperirli.

Il significato di ciascun indicatore di performance è illustrato nelle *Linee guida* e nel *Supplemento di settore*, disponibili nel sito web www.globalreporting.org.

Tabella n. 13 – INDICATORI GRI-G3.1 ECONOMICI E SOCIALI

Performance economica	
EC1	(Core) Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26, 57; <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 131, 139, 143
EC2	(Core) Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 26, 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 158, 171
EC3	(Core) Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations). <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pag. 132
EC4	(Core) Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione. <i>L'identità aziendale</i> pag. 57 nota 29
Presenza sul mercato	
EC5	(Additional) Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, articolato per genere. Gli stipendi dei neoassunti sono regolati dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di settore (elettrico e gas acqua) <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pag. 131
EC6	(Core) Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pag. 114
EC7	(Core) Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale. Le procedure di assunzione del personale in Acea non prevedono come elemento di prelievo il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatorio e non funzionale alle logiche di Gruppo.
Impatti economici indiretti	
EC8	(Core) Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 105-108
EC9	(Additional) Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 86, 91, 100, 105-108
Disponibilità e affidabilità	
EU6	(Core) Approccio di gestione volto a garantire la disponibilità e affidabilità della fornitura di energia elettrica nel breve e lungo termine. <i>L'identità aziendale</i> pag. 29; <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 75, 82, 93, 94, 109, 110 nota 82, 144, 146; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 170
EU10	(Core) Capacità di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio. <i>L'identità aziendale</i> pagg. 29, 30 nota 17; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 66
Gestione della domanda	
EU7	(Core) Programmi di gestione della domanda energetica per utenze domestiche, commerciali, istituzionali e industriali. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 75, 93, 94; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 170

³⁰ Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce nuovi indicatori (EU) e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle Linee guida GRI.

Ricerca e sviluppo

- EU8 (Core) Attività di ricerca e sviluppo e spese destinate a garantire l'affidabilità della fornitura di energia elettrica e volte alla promozione dello sviluppo sostenibile.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 75, 146; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 189-193

Smantellamento impianti

- EU9 (Core) Disposizioni per lo smantellamento dei siti nucleari.
Non sono presenti impianti nucleari nel parco centrali Acea.

Efficienza di sistema

- EU11 (Core) Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.
Le relazioni con l'ambiente pag. 167
- EU12 (Core) Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.
Le relazioni con l'ambiente pag. 169

PRATICHE DEL LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE

Occupazione

- LA1 (Core) Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale e per genere.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 119-122, 123-125
- LA2 (Core) Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 119, 122
- LA3 (Additional) Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, articolati per i principali luoghi di lavoro.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 132
- LA15 (Core) Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere. Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento.
La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo ricompreso tra i due mesi precedenti e i tre mesi seguenti il parto e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce inoltre il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantengono il posto e rientrano al lavoro.
- EU14 (Core) Programmi e processi per assicurare la disponibilità di manodopera qualificata.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 75, 135, 136
- EU15 (Core) Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio.
Con riferimento alle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia e Acea Produzione, ubicate prevalentemente nel territorio laziale) i dipendenti pensionabili, **entro i prossimi 5 anni**, costituiscono il 2,3% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo *Composizione e turnover*, articolato in: 0% di dirigenti, 0,1% di quadri, 1,5% di impiegati e 0,7% di operai; **entro i prossimi 10 anni** è invece pensionabile il 15,2% dell'organico, articolato in: 0,2% di dirigenti, 0,9% di quadri, 10,3% di impiegati e 3,8% di operai.
- EU17 (Core) Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo.
La Direzione Lavori delle società operative monitora le giornate lavorative delle ditte appaltatrici e subappaltatrici, attraverso i fogli presenze degli operai. Tuttavia il dato non è inserito in un programma informativo di gestione presenze.

Relazioni industriali

- LA4 (Core) Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123-125
Sono coperti da accordi collettivi di contrattazione il 100% dei dipendenti del Gruppo. Con riferimento alla catena della fornitura non si dispone della percentuale di personale facente capo alle ditte appaltatrici coperto da CCNL, tuttavia e società cui vengono

affidati in appalto servizi e lavori sono tenute ad adeguarsi ai codici valoriali Acea, nei quali si fa esplicito riferimento all'obbligo del rispetto delle normative vigenti.

- LA5 (Core) Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123-125

Salute e sicurezza sul lavoro

- LA6 (Additional) Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.

In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 116, 129, 130

- LA7 (Core) Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 129

- LA8 (Core) Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 130

- LA9 (Additional) Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 129

Nel 2011 la tematica della sicurezza non è stata oggetto di specifici accordi sindacali.

- EU16 (Core) Politiche e condizioni/requisiti relativi a salute e sicurezza dei dipendenti e del personale di fornitori, appaltatori e subappaltatori.

In Acea Distribuzione esiste l'Unità Ispezione Cantieri presente all'interno dell'U.O. Qualità e Sicurezza che costantemente effettua delle ispezioni presso i cantieri, verificando il rispetto dei parametri di sicurezza dei lavori svolti dalle ditte appaltatrici per conto della società.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 116, 134

- EU18 (Core) Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza.

Il dato relativo alla percentuale del personale di appaltatori e subappaltatori formato in materia di sicurezza non è disponibile.

Acea applica Sistemi di Qualificazione lavori per l'area idrica e per l'area energia e i rispettivi Regolamenti impongono

l'accettazione e il rispetto dei codici valoriali del Gruppo nonché l'obbligo di osservanza delle norme in materia di sicurezza.

Inoltre, per i lavori – area energia è prevista la sottoscrizione della Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro, quale

requisito indispensabile per l'ammissione alle gare e viene applicato un sistema di Vendor Rating incentrato su qualità e sicurezza:

nel 2011 sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 33 cantieri, a fronte di un totale di 962 visite effettuate. Infine, sui cantieri è prevista la presenza del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP).

Formazione e istruzione

- LA10 (Core) Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 135, 136

- LA11 (Additional) Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere, articolati per genere.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133

- LA12 (Additional) Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.

Nel 2011 è stato sottoposto a valutazione il 31,5% del personale (15 dirigenti e 65 quadri della società Acea Distribuzione e

l'intero organico di Acea Ato 2 pari a 1.530 unità su un totale di 5.114 risorse). Si rinvia al capitolo *Personale*, paragrafi

I sistemi di valutazione del personale e *La formazione e lo sviluppo del personale*.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133

Diversità e pari opportunità

- LA13 (Core) Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 122, 126, 138

Parità di remunerazione tra donne e uomini

- LA14 (Core) Rapporto dello stipendio base e della remunerazione nel suo complesso (con bonus, indennità ecc.) delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria e per i principali luoghi di lavoro.
In base al CCNL vigente, lo stipendio base degli uomini è uguale a quello delle donne, per ciascuna categoria. Tuttavia, la parte variabile dello stipendio può determinare alcune differenze.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 131

DIRITTI UMANI

Pratiche di investimento e approvvigionamento

- HR1 (Core) Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento e di contratti che includono clausole che incorporano i diritti umani o che sono stati sottoposti ad una relativa valutazione (screening).
Il Gruppo ha adottato codici valoriali – *Codice Etico* e *Codice Etico degli Appalti* – alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti che operano per conto di Acea nella gestione delle attività aziendali e ciò garantisce un adeguato presidio della tutela dei diritti umani anche nell'eventuale sottoscrizione di accordi d'investimento e/o approvvigionamento.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 115
- HR2 (Core) Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri partner commerciali che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.
Non si dispone del dato percentuale ma Acea applica Sistemi di Qualificazione che impongono a fornitori e appaltatori l'accettazione e il rispetto dei codici valoriali del Gruppo, nonché l'obbligo di osservanza delle norme nazionali in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro, adempimenti retributivi, contributivi e assicurativi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 109, 115, 143
- HR3 (Core) Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.
Nel 2011 le ore di formazione erogate ai dipendenti che hanno trattato anche tali tematiche sono circa 1.359, riferibili al personale neoassunto (90 persone × 15,1 ore di formazione *pro capite*) che normalmente è unico destinatario di tale attività formativa.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 135

Non discriminazione

- HR4 (Core) Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese.
Non si registrano episodi di discriminazione.
Per le politiche di prevenzione, vale a dire i codici valoriali adottati dal Gruppo e la tutela della diversità e delle pari opportunità, vedi *L'identità aziendale pag. 32* e *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 126, 138*

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

- HR5 (Core) Identificazione delle attività e dei maggiori fornitori presso cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.
Non sono presenti attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva è esposta a rischi. Si rinvia al capitolo *Personale*, in particolare paragrafi *Le Relazioni industriali* e *Le attività sociali* (ove si fa riferimento anche ad altre forme associative presenti in azienda: CRA, ANMIC, Associazione Medaglie d'oro).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 123-125, 137, 138

Lavoro minorile

- HR6 (Core) Identificazione delle operazioni e dei maggiori fornitori che presentano un elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.
Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro minorile lungo la catena della fornitura, Acea vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico degli Appalti* e del *Codice Etico del Gruppo*, che garantiscono i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*).

Lavoro forzato

- HR7 (Core) Attività e i maggiori fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire ad abolire tutte le forme di lavoro forzato o obbligato.

Acea, nei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori, applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro e le altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente. Riguardo l'assenza di lavoro forzato o obbligato lungo la catena della fornitura, Acea vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico degli Appalti* e del *Codice Etico del Gruppo*, che garantiscono i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*).

Pratiche di sicurezza

- HR8 (Additional) Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.
Le attività di security sono affidate ad una società di vigilanza esterna. Le regole di comportamento del personale addetto alla security rispondono a quelle vigenti nei corpi di sicurezza dello Stato italiano.

Diritti della comunità delle popolazioni indigene

- HR9 (Additional) Numero di violazione della comunità locale e azioni intraprese.
Non si registrano violazioni a danno delle comunità locali. Per le azioni intraprese da Acea a beneficio delle comunità locali si rinvia alle iniziative a supporto delle fasce di popolazione più disagiate, descritte in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clienti e collettività*, capitolo *Personale (Le attività sociali)* e capitolo *Le attività estere*.

Valutazione

- HR10 (Core) Percentuale e numero totale di attività che sono state sottoposte ad un riesame in termini di diritti umani e/o ad una valutazione degli impatti.
Il Gruppo ha adottato codici valoriali – *Codice Etico* e *Codice Etico degli Appalti* – alla cui osservanza sono tenuti tutti i soggetti che operano per conto di Acea nella gestione delle attività aziendali e ciò garantisce un adeguato presidio della tutela dei diritti umani, non sono state pertanto sottoposta a riesame specifiche attività.

Azioni correttive

- HR11 (Core) Numero di rimostranze relative ai diritti umani presentate, valutate e risolte attraverso meccanismi formalizzati di reclamo.
Non è stata presentata alcuna rimostranza relativa ai diritti umani. L'adozione dei codici valoriali garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani e ad essi devono attenersi anche i partner commerciali dell'azienda, pena l'esclusione dalla gara.

SOCIETÀ

Collettività e comunità locali

- SO1 (Core) Percentuale di attività in cui è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione degli impatti socio-ambientali e i programmi di sviluppo.
L'identità aziendale pagg. 50, 52, 53, 55; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 68-74, 92, 101-105, 109, 116, 146
- SO9 (Core) Attività con importanti impatti positivi e negativi – reali o potenziali – sulle comunità locali.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74-92, 105-108
- SO10 (Core) Misure di prevenzione o riduzione degli impatti negativi – reali o potenziali – generati dalle attività dell'organizzazione sulle comunità locali.
Con riferimento ai progetti per i quali si prevede un notevole impatto ambientale, in particolare per la loro natura, le loro dimensioni o la loro ubicazione, prima del rilascio dell'autorizzazione, le autorità competenti conducono una valutazione del loro impatto ambientale (VIA). Tale valutazione consiste nella stima preventiva degli effetti rilevanti diretti e indiretti, a breve e a lungo termine, che l'eventuale realizzazione di un'attività può determinare sull'ecosistema (l'uomo, la fauna e la flora, il suolo, l'acqua e l'aria, le interazioni tra i componenti sopradetti, i beni materiali e il patrimonio culturale).
Acea inoltre per ciò che concerne la realizzazione di reti di distribuzione elettrica e impianti di illuminazione pubblica opera in conformità alle disposizioni vigenti in materia e ai regolamenti che contengono prescrizioni per il risparmio energetico e per la riduzione del flusso luminoso disperso.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145
- EU19 (Core) Partecipazione degli stakeholder ai processi decisionali relativi alla pianificazione energetica e allo sviluppo delle infrastrutture.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145
- EU20 (Core) Approccio di gestione relativo agli effetti di dislocamento.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 145

- EU21 (Core) Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 144
- EU22 (Core) Numero delle persone fisicamente ed economicamente "sfollate" e risarcimenti, suddivisi per tipo di progetto
Non si sono verificati episodi di questo tipo.

Corruzione

- SO2 (Core) Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.
L'identità aziendale pagg. 46, 49, 50
- SO3 (Core) Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.
Il valore percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione su politiche e procedure anticorruzione è riferibile al personale neoassunto che normalmente è unico destinatario di tale attività formativa e corrisponde a circa l'1,7% dei dipendenti (90 persone su 5.114 unità) inclusi nel perimetro di rendicontazione del capitolo Personale. Tale attività formativa è illustrata in
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 133, 134
- SO4 (Core) Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione.
Non si registrano episodi di corruzione.

Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)

- SO5 (Core) Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 143
- SO6 (Additional) Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 143

Comportamenti anti-collusivi

- SO7 (Additional) Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 147

Conformità (compliance)

- SO8 (Core) Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 147

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Salute e sicurezza dei consumatori

- PR1 (Core) Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.
L'identità aziendale pagg. 50, 52, 53; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 90, 116, 146
- EU25 (Core) Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti.
Per il 2011 non si registrano episodi in merito. È ancora pendente il giudizio per l'incidente mortale conseguente al crollo di un palo dell'illuminazione pubblica a Napoli avvenuto nel dicembre 2006.
- PR2 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.
Non si registrano casi di non conformità.

Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)

- PR3 (Core) Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74-92
- PR4 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74-92
- PR5 (Additional) Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.
L'identità aziendale pag. 55; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 68-74

Marketing communication

- PR6 (Core) Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.
Le attività di marketing (campagne pubblicitarie, sponsorizzazioni, erogazioni ecc) sono regolate da Norme direzionali di Gruppo che ne stabiliscono le procedure affinché sia assicurato il rispetto della normativa vigente e dei codici valoriali. La Norma direzionale di Gruppo dedicata alle sponsorizzazioni è aggiornata nel 2009, «ha lo scopo di definire le modalità operative ed i controlli che devono essere posti in atto nella gestione delle sponsorizzazioni e/o erogazioni liberali, al fine di garantire il massimo rispetto dei principi fondamentali e irrinunciabili dell'etica professionale e comportamentale, come previsto dal Codice Etico, e di prevenire la commissione dei reati ex D.Lgs. 231/01». Il Codice Etico del Gruppo Acea (disponibile on line nel sito web aziendale, www.acea.it) dedica l'articolo 12.2 ai "contratti e alle comunicazioni con i clienti" e l'articolo 20 a "contributi e sponsorizzazioni".
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 96, 100
- PR7 (Additional) Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 147

Rispetto della privacy

- PR8 (Additional) Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.
Non si registra alcun reclamo in merito. Per le politiche di prevenzione si rinvia a: *L'identità aziendale* pag. 46; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 96

Conformità (compliance)

- PR9 (Core) Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 147

Accesso

- EU23 (Core) Programmi volti a mantenere/migliorare l'accesso all'energia, compresi quelli in partnership con le istituzioni e servizi di supporto al cliente.
Nel settore energetico il sistema pubblico di regolazione prevede agevolazioni economiche (ad esempio il "bonus sociale") tese a facilitare l'accesso alle fasce meno abbienti della società; è altresì garantita l'alimentazione di apparecchiature elettro-medicali.
- EU26 (Core) Percentuale di popolazione non servita nelle aree sotto gestione.
La copertura della rete di distribuzione è capillare su tutto il territorio.
- EU27 (Core) Numero di interruzioni causate da mancato pagamento, ripartite per durata dell'interruzione e regime regolatorio.
Si dispone esclusivamente dei dati circa la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, così come stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 79
- EU28 (Core) Frequenza delle interruzioni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 82
- EU29 (Core) Durata delle interruzioni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 82
- EU30 (Core) Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).
Le relazioni con l'ambiente pag. 167

Fornitura di informazioni

- EU24 (Core) Pratiche per rimuovere gli ostacoli culturali, linguistici, di alfabetizzazione, di disabilità in materia di accessibilità e sicurezza nell'uso dell'energia e servizi di supporto al cliente.
Non sono presenti programmi specifici in azienda; il sistema pubblico garantisce forme di sostegno tese a ridurre gli ostacoli presso la popolazione per l'uso di energia.

Clienti e collettività

Perimetro di riferimento

I dati relativi al volume di clienti si riferiscono al Gruppo; i dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alla customer care, alle tariffe e alle attività di comunicazione si riferiscono ad un perimetro più circoscritto e alle società operative di volta in volta richiamate nel testo.

Il capitolo descrive le interazioni tra **Acea, i clienti e la collettività** in modo congiunto poiché i dati relativi ai servizi erogati (qualità percepita, qualità erogata, customer care) si riferiscono prevalentemente all'area di Roma e provincia, in cui i due stakeholder sono quasi coincidenti³¹.

Le indicazioni sui volumi dei clienti dei servizi elettrico e idrico si riferiscono invece a tutte le aree servite; le informazioni sui ricavi generati dalle filiere dell'energia e idrica sono reperibili nella sezione *L'Identità aziendale* (paragrafo *Indicatori economici generali*).

I clienti del Gruppo Acea

I clienti del servizio elettrico e gas

Acea Energia³² secondo le ultime rilevazioni disponibili dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas³³ (su dati 2010) è **terzo operatore in Italia** per volumi commercializzati nel **mercato finale della vendita dell'energia**, con una **quota di mercato del 6%**. Nel 2011, le variazioni nei segmenti del mercato energetico ge-

stati da Acea confermano la tendenza dell'ultimo triennio, con una **contrazione del 15% circa dei clienti in "maggior tutela"** e **l'aumento del 115% circa dei clienti del "mercato libero"**. Si evidenzia inoltre la crescita nel mercato del **gas**, dove l'offerta commerciale è prevalentemente rivolta al segmento mass market (clientela residenziale e piccoli operatori economici) con un **incremento dei clienti del 201%** rispetto al 2010 (vedi tabella n. 14).

Tabella n. 14 – VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2009-2011)

(n. clienti)	2009	2010	2011
mercato di maggior tutela	1.427.315	1.350.505	1.147.771
mercato libero	74.279	101.338	218.105
mercato libero gas	8	31.559	95.083

³¹ La maggior parte delle informazioni si riferiscono infatti ai clienti finali dei servizi erogati nell'area di Roma e provincia, nella quale Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (sebbene nel mercato liberalizzato i clienti possano scegliere tra diversi fornitori), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area dunque clienti e collettività sono pressoché coincidenti. I dati (economici, ambientali e in parte di tipo sociale) relativi alle società partecipate, operative in altri territori per il servizio idrico integrato, sono presenti, spesso in forma aggregata, in diversi capitoli del report.

³² Da aprile 2011, a seguito dello scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia SpA, la società preposta alla vendita dell'energia elettrica, al 100% di Acea SpA, è Acea Energia SpA.

³³ Vedi la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, edizione 2011, capitolo Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico, disponibile on line nel sito dell'AEEG; secondo la medesima fonte Acea è secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del mercato di maggior tutela, con una quota di mercato del 5,2%, e terzo operatore per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 6%. In attesa della nuova edizione della Relazione annuale AEEG, le stime condotte da Acea su dati 2011 confermano una quota del mercato finale della vendita del 6% circa.

Box – I segmenti del mercato dell'energia

- **Servizio di maggior tutela:** è il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Il cliente domestico e le piccole imprese (meno di 50 addetti con un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, alimentate in bassa tensione) sono serviti alle condizioni di **maggior tutela** se non hanno mai cambiato fornitore, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori. Le condizioni del servizio di **maggior tutela** si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI che rimangono senza fornitore di elettricità, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.
- **Mercato libero:** è il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono concordate tra le parti e non fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Dal 1° gennaio 2003, i clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore di gas naturale comprare il gas e dal 1° luglio 2007 da quale fornitore, e a quali condizioni, comprare l'elettricità. Chi esercita questo diritto, entra nel cosiddetto "mercato libero".

Fonte: Glossario della bolletta elettrica - AEEG.

I clienti del servizio idrico

Acea è il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita**, con un bacino di **circa 8,5 milioni di abitanti in Italia**. L'azienda, gestore storico del servizio idrico a Roma, ha progressivamente espanso la propria

attività, divenendo operatore di riferimento presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)³⁴ in provincia di Roma e Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno (Campania) e nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America³⁵.

La qualità percepita

Acea conduce le **indagini di customer satisfaction** volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi elettrico, idrico³⁶ e di illuminazione pubblica, avvalendosi del supporto di una società esterna specializzata e individuata con gara. Il processo è **coordinato dalla capogruppo** che opera **di concerto con le società operative**, seguendo l'iter delle indagini: dalla definizione dei questionari all'individuazione dei campioni da intervistare, fino alla presentazione dei risultati e all'interpretazione condivisa degli output emersi.

Nel 2011, in coerenza con le innovazioni introdotte l'anno precedente, sono state realizzate due rilevazioni semestrali condotte con una metodologia³⁷ che ha consentito l'elaborazione di indicatori specifici:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (voto da

1 a 10), espressione di un giudizio "impulsivo" da parte dei clienti;

- gli **indici sintetici di soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti**, indice 0-100) basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti ed elaborati considerando i giudizi dei clienti in merito ai singoli aspetti del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione**, voto da 1 a 10)³⁸ che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

³⁴ Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli", che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in 92 Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa tramite società partecipate vedi nella sezione L'identità aziendale il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo.

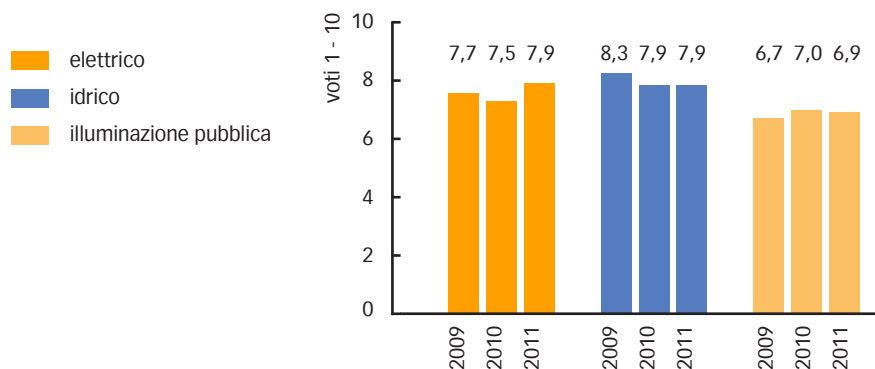
³⁵ Vedi capitolo Le attività estere.

³⁶ Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell'ATO 2-Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite società partecipate.

³⁷ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili (come zone di residenza, fasce di consumo), con un errore statistico massimo del 3% e un livello di significatività del 95%.

³⁸ Gli indici CSI Intensità Soddisfazione sono costruiti in base al voto medio di soddisfazione e all'importanza attribuita a ciascun aspetto.

Grafico n. 10 – GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2009-2011)



NB: i valori del 2010 e del 2011 sono la media delle due rilevazioni semestrali di ciascun anno.

La valutazione del servizio elettrico

Nei periodi di giugno/luglio e novembre/dicembre 2011 sono state condotte le due rilevazioni sulla **qualità del servizio di fornitura di energia elettrica**, tramite interviste telefoniche ad un campione complessivo di **4.791 clienti**, chiamati a esprimere le loro valutazioni. Il campione era costituito da: clienti "domestici" e "non domestici" sul **mercato di maggior tutela** (residenti a Roma e Formello)³⁹ e da clienti "domestici" e "business" sul **mercato libero**. Le rilevazioni in merito ai "canali di contatto" hanno interessato clienti selezionati con la **metodologia del "call back"** cioè persone che, poco tempo prima dell'intervista, avevano telefonato al numero verde commerciale o a quello per la segnalazione guasti o si erano recate presso lo sportello, rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Per un'interpretazione più accurata degli esiti delle indagini sono stati distinti, anche per il giudizio globale, **gli elementi tecnico-gestionali** del servizio di fornitura di energia elettrica, facenti capo ad Acea Distribuzione, **da quelli legati alle attività di vendita** dell'energia, gestiti da Acea Energia.

Il **giudizio globale** sul servizio elettrico (sia per gli aspetti tecnici che per quelli di vendita) permane **buono** tra il 2010 e il 2011, registrando un lieve incremento. Da rilevare che per entrambi gli aspetti del servizio nel 2011 **aumenta notevolmente la percentuale di intervistati** che esprime una valutazione di **eccellenza** (vedi tabella n. 15). È inoltre stabilmente elevata la percentuale di intervistati che giudica il servizio, complessivamente, **tra la sufficienza e l'eccellenza: il 95,5%** (95% Rete, 96% Vendita).

Tabella n. 15 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2010-2011)

giudizio	voti 1 - 10	2010 (media dei due semestri)		2011 (media dei due semestri)	
		rete	vendita	rete	vendita
eccellenza	9 - 10	15,5%	11,5%	32,0%	32,5%
bontà	8	42,5%	41,0%	37,5%	39,0%
sufficienza	6 - 7	36,5%	43,5%	25,5%	24,5%
insufficienza	1 - 5	5,5%	4,0%	5%	4,0%
media totale		7,5	7,4	7,8	7,9

L'indagine è stata articolata su **8 macrocomponenti del servizio elettrico**, tra aspetti "tecnici" e commerciali, per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfa-**

zione e l'indice di intensità della soddisfazione che hanno evidenziato valutazioni specifiche, confluite nell'elaborazione degli indici complessivi.

³⁹ I dati puntuali di CSI (clienti soddisfatti e intensità di soddisfazione) relativi all'area vendita, presentati nel paragrafo, fanno riferimento soltanto al mercato di maggior tutela che per dimensioni è maggiormente rappresentativo dell'universo di clienti.

I risultati dei due semestri sulla **gestione degli elementi tecnici (rete)** mostrano, negli indici complessivi, un buon livello di apprezzamento, con una media superiore a 87 su 100, e una discreta intensità di soddisfazione (7,5 su 10); tra le quattro macrocomponenti valutate, come già rilevato lo scorso anno, "l'intervento tecnico", dopo un miglioramento registrato nella rilevazione del primo semestre, torna su valutazioni più contenute mentre le altre ricevono giudizi decisamente positivi (vedi grafico n. 11). Anche la **gestione degli aspetti commerciali e di contatto (vendita)** registra nei due semestri una buona valutazione, superiore, nella media, a 87 su 100, e una discreta intensità di

soddisfazione, con una media di 7,3 su 10; particolarmente buoni i giudizi su fatturazione e contatto allo sportello e in lieve contrazione, rispetto alle rilevazioni 2010, le valutazioni di call center commerciale e sito internet (vedi grafico n. 12).

La tabella n. 16 riporta, in dettaglio, **le percentuali di clienti soddisfatti** in merito ai **singoli fattori di qualità** delle macrocomponenti del servizio elettrico, sia per gli elementi tecnico-gestionali (**rete**) sia per gli aspetti commerciali e di contatto (**vendita**), in base alle quali sono stati elaborati gli indici sintetici di soddisfazione 2011.

Grafico n. 11 – SERVIZIO ELETTRICO - RETE: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2011)

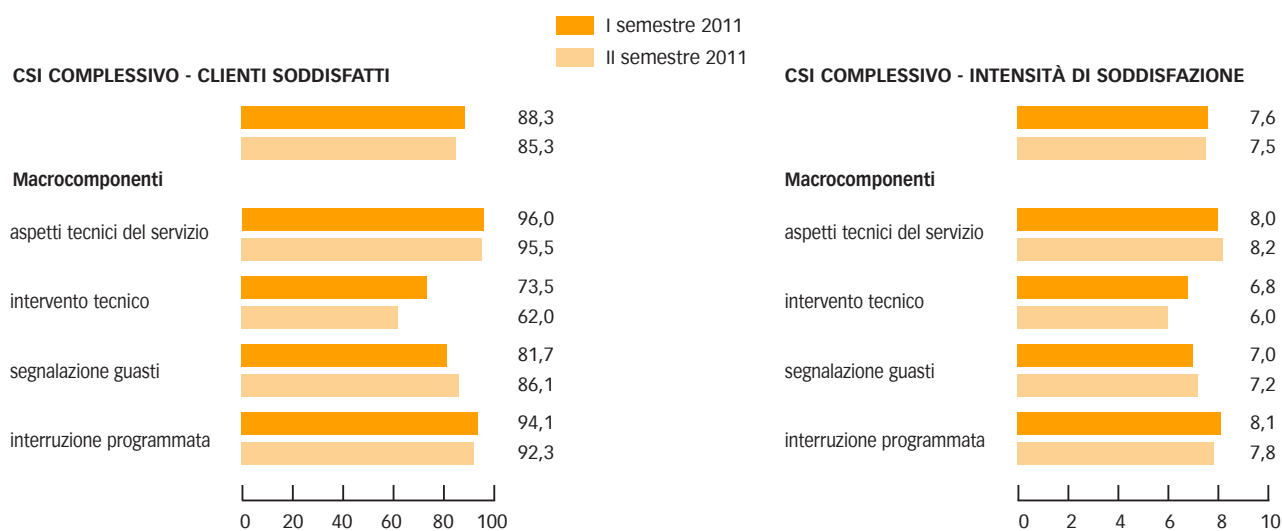


Grafico n. 12 – SERVIZIO ELETTRICO - VENDITA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2011)

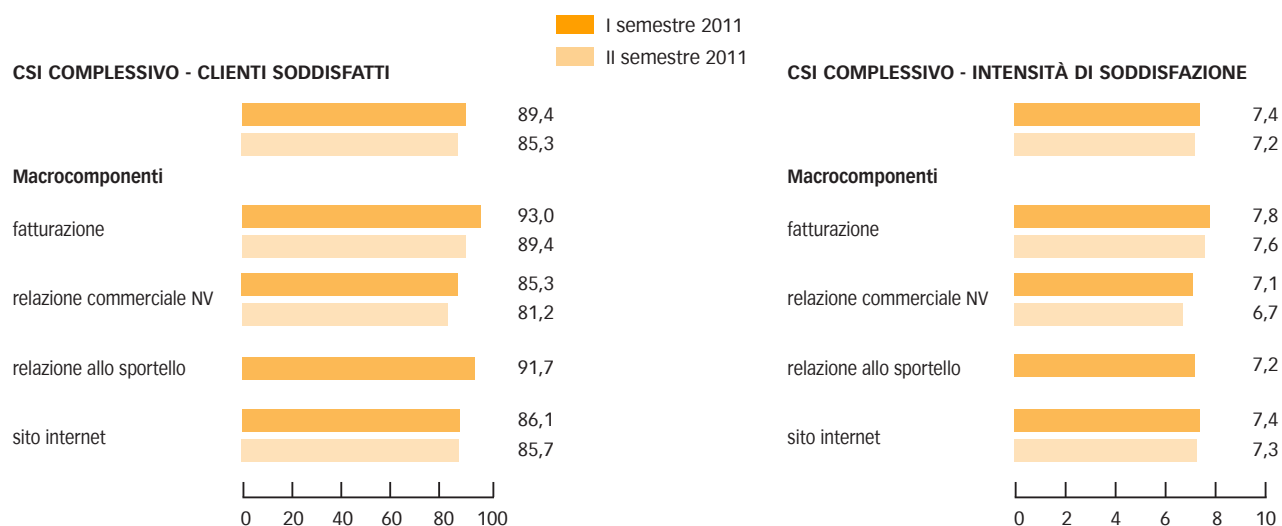


Tabella n. 16 – SERVIZIO ELETTRICO (RETE E VENDITA): PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2011)

% di clienti soddisfatti				
RETE	1° semestre 2011		2° semestre 2011	
aspetti tecnici (erogazione)	<ul style="list-style-type: none"> costanza tensione 96% continuità del servizio 96% 		<ul style="list-style-type: none"> costanza tensione 96% continuità del servizio 95% 	
intervento tecnico	<ul style="list-style-type: none"> cortesia tecnici 84% rispetto orari appuntamento 77% efficacia intervento 71% 		<ul style="list-style-type: none"> cortesia tecnici 74% rispetto orari appuntamento 60% efficacia intervento 59% 	
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> cortesia operatore 88% chiarezza risposte fornite 82% correttezza delle informazioni 80% tempi attesa per parlare con l'operatore 73% 		<ul style="list-style-type: none"> cortesia operatore 91% chiarezza risposte fornite 89% correttezza delle informazioni 82% tempi attesa per parlare con l'operatore 85% 	
interruzione programmata	<ul style="list-style-type: none"> tempo di preavviso 95% correttezza informazione tempi ripristino 94% modalità ricevimento comunicazione 93% 		<ul style="list-style-type: none"> tempo di preavviso 92% correttezza informazione tempi ripristino 93% modalità ricevimento comunicazione 92% 	
VENDITA				
	1° semestre 2011		2° semestre 2011	
fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> invio regolare bolletta, senza ritardi 95% correttezza importi bolletta 93% facilità lettura bollette 90% 		<ul style="list-style-type: none"> invio regolare bolletta, senza ritardi 92% correttezza importi bolletta 90% facilità lettura bollette 87% 	
numero verde commerciale	<ul style="list-style-type: none"> cortesia operatore 91% chiarezza risposte fornite operatore 85% gamma di operazioni possibili 85% 		<ul style="list-style-type: none"> cortesia operatore 86% chiarezza risposte fornite operatore 81% gamma di operazioni possibili 84% 	
sportello (*)	<ul style="list-style-type: none"> cortesia operatore 95% competenza operatore 92% orari di apertura 92% tempo attesa parlare con operatore 88% 			
sito internet	<ul style="list-style-type: none"> facilità navigazione 89% gamma di operazioni possibili 83% comprensibilità offerte commerciali 84% 		<ul style="list-style-type: none"> facilità navigazione 87% gamma di operazioni possibili 83% comprensibilità offerte commerciali 85% 	

(*) L'item è stato indagato solo nella rilevazione del primo semestre.

La valutazione del servizio idrico

La **qualità del servizio idrico percepita dai clienti** è stata rilevata nei periodi di giugno/luglio e novembre 2011/gennaio 2012, tramite interviste telefoniche somministrate a un campione complessivo di **3.143 residenti** nei comuni di Roma e Fiumicino. Il campione era costituito da **clienti domestici** e per le rilevazioni sul canale di contatto **telefonico commerciale e sullo sportello** i campioni erano costituiti da clienti selezionati con la **metodologia del "call back"** cioè persone che avevano di recente usufruito del numero verde o si erano recate allo sportello, rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattate.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico resta stabilmente buono

tra il 2010 e il 2011, con il **97,5%** degli intervistati che lo valuta tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 17).

L'indagine è stata articolata su **5 macrocomponenti del servizio idrico**, per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfazione** e l'**indice di intensità della soddisfazione**; i giudizi espressi hanno contribuito alla definizione degli indici sintetici di soddisfazione (CSI) complessivi.

Le rilevazioni dei due semestri evidenziano, negli indici complessivi, un deciso apprezzamento del servizio (90,5 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (7,4 su 10); per le macrocomponenti relative alla segnalazione guasti e al numero verde commerciale si rileva una minore soddisfazione nel secondo semestre mentre sono molto apprezzati il rapporto qualità/prezzo e gli aspetti tecnici del servizio (vedi grafico n. 13).

La tabella n. 18 presenta **le percentuali di clienti soddisfatti** in merito ai **singoli fattori di qualità** di 4 macrocomponenti⁴⁰

del servizio idrico, in base alle quali sono stati elaborati di indici sintetici di soddisfazione.

Tabella n. 17 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2010-2011)

giudizio	voti 1 - 10	2010 (media dei due semestri)	2011 (media dei due semestri)
eccellenza	9 - 10	24%	26%
bontà	8	42,5%	40%
sufficienza	6 - 7	30,5%	31,5%
insufficienza	1 - 5	3%	2,5%
media totale		7,8	7,9

Grafico n. 13 – SERVIZIO IDRICO: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2011)

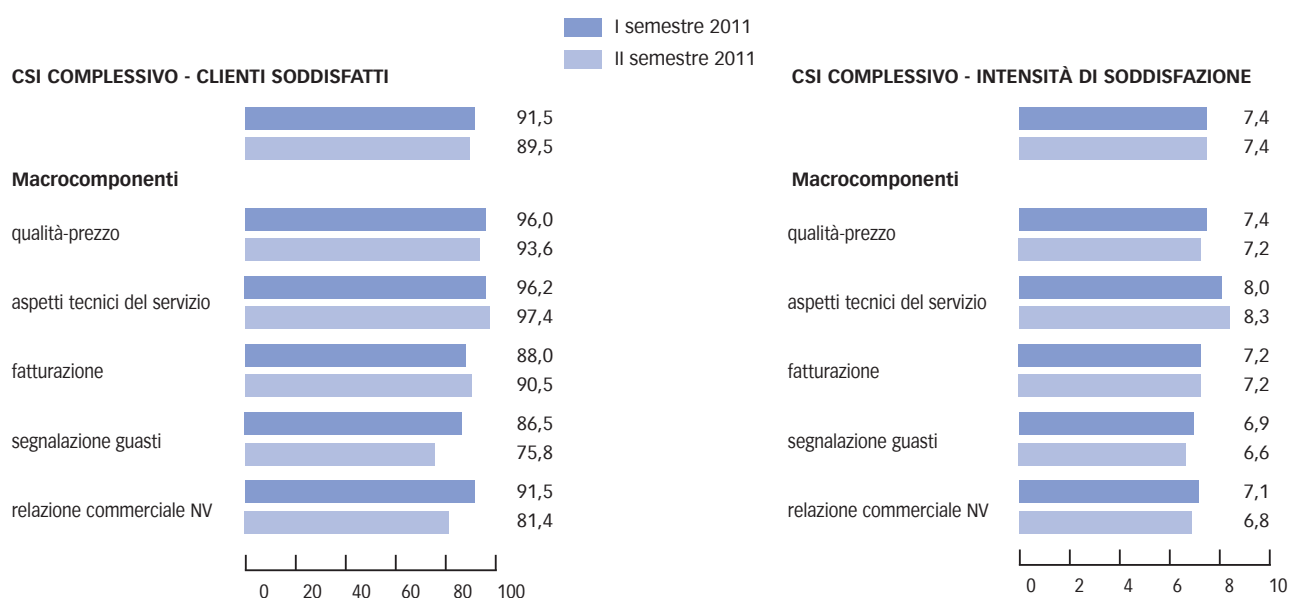


Tabella n. 18 – SERVIZIO IDRICO ROMA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2011)

% di clienti soddisfatti				
1° semestre 2011		2° semestre 2011		
aspetti tecnici (erogazione)	• continuità erogazione	98%	• continuità erogazione	99%
	• livello pressione dell'acqua	95%	• livello pressione dell'acqua	96%
fatturazione	• chiarezza e facilità lettura bollette	91%	• chiarezza e facilità lettura bollette	95%
	• correttezza importi bolletta	88%	• correttezza importi bolletta	95%
	• regolarità lettura contatori	84%	• regolarità lettura contatori	81%
numero verde guasti	• cortesia operatore	96%	• cortesia degli operatori	92%
	• competenza operatore	91%	• competenza operatore	87%
	• tempi attesa per parlare con operatore	78%	• tempi attesa per parlare con operatore	50%
numero verde commerciale	• cortesia operatore	96%	• cortesia degli operatori	92%
	• competenza operatore	95%	• competenza operatore	88%
	• tempi attesa per parlare con operatore	84%	• tempi attesa per parlare con operatore	68%

⁴⁰ La componente rapporto "qualità-prezzo" è stata indagata con un'unica domanda, senza ulteriori fattori di dettaglio.

Box – Le rilevazioni di soddisfazione sul servizio idrico in altri comuni dell'ATO 2 - Lazio centrale e in altri ATO (SO1)

Acea conduce indagini di customer satisfaction volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio idrico erogato, oltre che Roma e Fiumicino, anche presso altri comuni compresi nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale.

Nel 2011 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato 7 comuni della provincia di Roma in cui da qualche anno l'azienda è operativa, al fine di verificare il giudizio dei clienti rispetto agli investimenti e agli interventi migliorativi realizzati sul territorio a seguito dell'acquisizione della gestione. Complessivamente sono stati intervistati 2.409 residenti: 1.706 in 5 comuni "standard", vale a dire gestiti senza criticità (Galliciano, Segni, Cerveteri, Mentana, Fonte Nuova), e 703 in 2 comuni "sotto attenzione" (Zagarolo e Frascati); il giudizio globale rilevato è stato pari a 7,1 (scala 1-10) per la prima tipologia di comuni e a 7 (scala 1-10) per la seconda.

Acea, inoltre, conduce indagini di customer satisfaction anche presso i clienti delle altre società del Gruppo che gestiscono il servizio idrico integrato in altri Ambiti Territoriali Ottimali (nel Lazio, in Campania, in Toscana e in Umbria) condividendo con tali società sia l'impostazione delle rilevazioni sia i loro esiti.

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

Nei periodi di maggio e novembre 2011 la **qualità del servizio di illuminazione pubblica** percepita dai cittadini romani è stata rilevata mediante interviste telefoniche somministrate a un cam-

pione complessivo di **2.411 abitanti**, rappresentativi di tutti i municipi, raggruppati in 2 macroaree: Roma nord e sud.

Il **giudizio globale** resta stabile rispetto al 2010 e, nel 2011, l'**85%** degli intervistati esprime un voto tra la sufficienza e l'ecceellenza (6 -10) (vedi tabella n. 19).

Tabella n. 19 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2010-2011)

giudizio	voti 1 - 10	2010 (media dei due semestri)	2011 (media dei due semestri)
eccellenza	9 - 10	10,5%	12%
bontà	8	29,5%	27%
sufficienza	6 - 7	46,5%	46%
insufficienza	1 - 5	13,5%	15%
media totale		7	6,9

L'indagine ha riguardato **3 macrocomponenti del servizio di illuminazione pubblica**, per ciascuna delle quali sono stati calcolati l'**indice sintetico di soddisfazione** e l'**indice di intensità della soddisfazione** e definiti gli indici sintetici di soddisfazione complessivi.

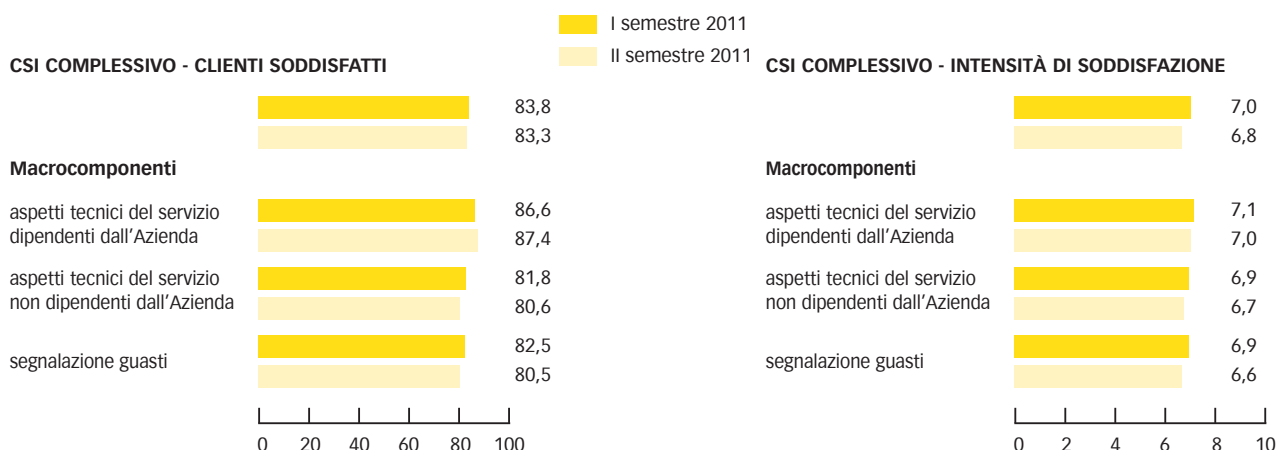
Gli "**aspetti tecnici del servizio**" sono stati differenziati tra quelli imputabili all'operato di Acea – continuità del servizio in zona e in città; orari di accensione e spegnimento; integrazione dei pali di sostegno con l'arredo urbano; colorazione della luce – e quelli dipendenti da altri soggetti⁴¹ – presenza e capillarità del

servizio; intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini; illuminazione di monumenti – e rappresentati graficamente da due voci distinte.

I risultati dei due semestri evidenziano l'apprezzamento del servizio nel suo complesso (83 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (6,9 su 10); il contatto telefonico di segnalazione guasti, pur mantenendosi su buoni livelli di soddisfazione, registra un lieve peggioramento nel secondo semestre mentre gli aspetti tecnici imputabili all'azienda ricevono i giudizi migliori (vedi grafico n. 14).

⁴¹ Gli interventi di pubblica illuminazione nel territorio urbano seguono infatti le indicazioni del Comune di Roma, per il quale Acea svolge il servizio. Anche l'intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini può essere alterata da fattori indipendenti dalla gestione aziendale, quale la presenza di fronde di alberi, in attesa degli interventi di potatura.

Grafico n. 14 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2011)



Le percentuali di clienti soddisfatti riferite ai singoli fattori di qualità delle macrocomponenti del servizio di illuminazione

pubblica, in base alle quali sono stati elaborati gli indici sintetici di soddisfazione, sono illustrate in tabella n. 20.

Tabella n. 20 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2011)

% di clienti soddisfatti				
	1° semestre 2011		2° semestre 2011	
aspetti tecnici imputabili ad Acea	<ul style="list-style-type: none"> colorazione luce 90% orari accensione/spengimento 90% continuità servizio in città 81% 		<ul style="list-style-type: none"> colorazione luce 90% orari accensione/spengimento 90% continuità servizio in città 82% 	
aspetti tecnici imputabili a terzi	<ul style="list-style-type: none"> illuminazione monumenti/piazze storiche 91% presenza servizio in città 83% intensità illuminazione strade 80% 		<ul style="list-style-type: none"> illuminazione monumenti/piazze storiche 92% presenza servizio in città 83% intensità illuminazione strade 76% 	
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> cortesìa operatore 90% competenza operatore 87% facilità trovare la linea libera 77% tempi attesa per parlare con operatore 75% 		<ul style="list-style-type: none"> cortesìa operatore 88% competenza operatore 82% tempi attesa per parlare con operatore 78% facilità trovare la linea libera 71% 	

La qualità erogata

Sulla qualità dei servizi erogati influiscono numerosi fattori a monte del rapporto con i clienti, o comunque da esso indipendenti, come gli interventi finalizzati al miglioramento delle infrastrutture (reti e impianti), all'ottimizzazione dei processi di gestione, al monitoraggio dei parametri di qualità dei prodotti (ad

esempio dell'acqua distribuita o restituita all'ambiente), all'efficienza e tempestività d'intervento in caso di guasti. Anche il contatto diretto con i clienti, per essere efficiente e migliorare, presuppone l'implementazione di adeguati strumenti di gestione commerciale e la formazione del personale dedicato.

Alcuni elementi di "qualità erogata" vengono misurati in base a parametri di riferimento stabiliti dalle Autorità di settore o indicati nei contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione con gli enti locali:

- gli standard di qualità tecnica e commerciale nell'**area energia**, sia per la distribuzione sia per la vendita, sono stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- il nuovo contratto stipulato tra Acea e la Pubblica Amministrazione per il servizio di **illuminazione pubblica**, per quanto riguarda la qualità del servizio ha confermato i parametri qualitativi (standard di prestazione) previsti nel precedente contratto di servizio;
- per il **settore idrico** si fa riferimento alla Carta dei servizi, al Regolamento d'utenza e ad altri parametri di qualità previsti dalle Convenzioni di Gestione che regolano i rapporti tra gestore e Autorità degli Ambiti Territoriali Ottimali (AATO).

L'azienda è tenuta a rispettare i parametri di qualità definiti dalle controparti che prevedono anche sistemi incentivanti, con premi in caso di buone performance e penali in caso di mancato rispetto degli standard. Gli scostamenti negativi dagli standard di qualità dei servizi possono prevedere anche rimborsi automatici ai clienti.

Acea SpA ha un **Sistema di gestione della qualità** conforme alla norma **UNI EN ISO 9001: 2008**⁴², confermata nel 2011, per le attività di progettazione, costruzione e manutenzione di reti e impianti per il servizio idrico e per quello di illuminazione pubblica svolte dalle società operative. Nel 2011, inoltre, **Acea Ato 2**, ha conseguito l'autonoma Certificazione di Qualità **UNI EN ISO 9001: 2008**.

La qualità nell'area energia

Acea pianifica ed esegue interventi di **ammodernamento e ampliamento delle infrastrutture elettriche** – reti in alta, media e bassa tensione, cabine primarie e secondarie – nel territorio del comune di Roma, in coerenza con il Piano regolatore delle

reti elettriche, le esigenze che emergono dall'esercizio e la domanda di nuove connessioni.

La società preposta – Acea Distribuzione SpA – progetta ed esegue interventi di ammodernamento o costruzione di nuove linee e cabine, installazione di apparecchiature, sviluppo del telecontrollo e applicazione di tecnologie avanzate, volti a **garantire la qualità del servizio**, in termini di potenza disponibile e continuità della fornitura di energia elettrica e **rispondere in modo adeguato alla richiesta crescente di energia**, legata ad esempio all'espansione urbana (vedi i principali interventi in tabella n. 21).

Dopo quattro anni di attività volge al termine il **progetto Road Map** per la continuità del servizio, sviluppato da un team interno ad Acea Distribuzione al fine di mettere in atto una strategia complessiva mirata a **migliorare le performance di continuità del servizio** secondo gli indicatori stabiliti dall'Autorità, nonché a ottimizzare l'efficienza operativa. I risultati conseguiti hanno portato, anche nel 2011, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas a riconoscere ad Acea Distribuzione, nell'ambito del sistema di incentivi e penali che regola il settore, un **incentivo di oltre 5 milioni di euro**, in relazione agli obiettivi 2010.

Il progetto di installazione dei **sistemi Petersen** presso le cabine primarie, per migliorare gli indicatori di frequenza e durata delle interruzioni, è **proseguito nel 2011**, portando, a fine anno, all'operatività del sistema in **44 cabine** (sulle 68 complessive). Inoltre è stato sviluppato un applicativo del programma di calcolo elettrico **DigSILENT PowerFactory** utilizzato per l'analisi della rete, in grado di orientare l'esercizio al perseguimento di **significative riduzioni delle perdite fisiche di energia** (vedi box dedicato).

Tra i progetti incentrati sulla gestione innovativa delle reti si segnalano l'avvio nel gennaio 2011 del progetto pilota **Smart Grid**⁴³, che si prevede di ultimare nel 2012 (vedi *Le relazioni con l'ambiente, Area energia*) e il progetto **Smart Network Management System**⁴⁴ incentrato sull'efficienza gestionale della rete, che verrà sviluppato nel 2012.

Gli **investimenti 2011** facenti capo alla società Acea Distribuzione hanno avuto l'importo complessivo di **102,3 milioni di euro**.

⁴² Acea è certificata UNI EN ISO 9001:2008 per "la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato", gestito da Acea Ato 2 su Roma e provincia, e per la "progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica", gestiti su Roma da Acea Distribuzione.

⁴³ Il progetto, del valore di 4,9 milioni di euro, presentato nel novembre 2010 all'AEEG, è stato selezionato ed ammesso tra i progetti pilota incentivati nei primi mesi del 2011.

⁴⁴ Il progetto denominato Smart Network Management System è stato inoltrato al Ministero dello sviluppo economico per beneficiare delle agevolazioni finanziarie a valere sul Fondo per innovazione tecnologica (FIT) nel giugno 2010 ed è stato ammesso nel 2011 alla fase negoziale. Per poter accedere alle fasi successive, Acea deve attendere di ricevere dal MiSE l'eventuale invito a predisporre il progetto esecutivo e a comunicare formalmente l'avvio delle attività.

Tabella n. 21 – PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2011)

linee AT e cabine primarie	<p>È stato presentato ed approvato un progetto alternativo, in cavi interrati, per l'alimentazione a 150 kV della Cabina Primaria di Casal Palocco dalla CP Vitinia che consentirà un significativo miglioramento dell'affidabilità dell'esercizio di tutte le cabine primarie che alimentano le zone del litorale (CP Casal Palocco, CP Lido e CP Lido Nuovo) ed è stato presentato il progetto integrativo per la realizzazione di una nuova cabina primaria nell'area di Castel Romano, per sostenere l'aumento della domanda nell'area. Nel corso del 2011, inoltre, si sono svolte attività di ristrutturazione, ampliamento e ricostruzione di cabine primarie.</p> <p>Il progetto Petersen è proseguito nel 2011 con l'installazione del sistema presso 8 cabine primarie, così che alla fine del 2011 risultano 44 (sulle 68 complessive) le cabine primarie ove è installato il sistema.</p>
protezione e misure AT e MT	<p>Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio sistemi di protezione elettrica per 45 nuovi stalli linee MT; interventi di manutenzione (verifica delle funzionalità/collaudi) presso le cabine primarie: interruttori, 470 montanti, 25 trasformatori, ecc. Sono stati installati 21 analizzatori di rete per verificare la qualità della tensione ed effettuate misure della resistenza di terra presso 2.570 cabine secondarie e 3 cabine primarie; sono state verificate le tensioni di passo e contatto su 58 cabine secondarie e 3 cabine primarie. Sono state predisposte le protezioni elettriche e gli automatismi relativamente all'attivazione dei sistemi Petersen e alla realizzazione del sistema di automazione di rete MT in 22 cabine primarie. Sono stati collaudati, tarati e messi in esercizio, i sistemi di protezione elettrica di 38 apparecchi recloser.</p>
linee MT e BT	<p>Per l'ammodernamento e il potenziamento della rete, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, tra ampliamenti e rifacimenti sono stati posati circa 223 km di cavo sotterraneo MT a 20 kV; tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare le parti insufficienti sono stati messi in opera circa 191 km di cavo BT;</p> <p>nell'ambito del progetto Road Map, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio, sono stati eseguiti 150 interventi di bonifica rete;</p> <p>manutenzione straordinaria di linee aeree MT: 99 interventi per sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc.;</p> <p>circa 585 km di linee ispezionate per verificarne lo stato di conservazione e funzionalità.</p>
cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo	<p>Per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e gli aumenti di potenza di clienti già connessi sono state realizzate o ampliate 210 cabine secondarie;</p> <p>per adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature sono state ricostruite 883 cabine in esercizio;</p> <p>inoltre, sulle cabine secondarie sono stati svolti 801 interventi di manutenzione straordinaria e 370 interventi di manutenzione ordinaria;</p> <p>il telecontrollo è stato esteso ad ulteriori 405 cabine secondarie, per circa 5.100 cabine telecontrollate al 31.12.2011.</p>

Box – Il programma DigSILENT per l'ottimizzazione della rete in media tensione

Nel corso del 2011 sono state definite nel programma DigSILENT PowerFactory procedure finalizzate all'ottimizzazione dello "schema normale di esercizio" della rete di distribuzione dell'energia elettrica in media tensione. Definire l'assetto a schema normale di una linea (feeder) significa individuare la cabina secondaria in cui tenere aperto l'apparecchio di sezionamento.

Scopo di tali procedure è trovare una configurazione di esercizio radiale della rete MT tale da ottimizzare alcuni parametri (funzione multi-obiettivo) che consentono di minimizzare le perdite, migliorare i profili di tensione e massimizzare l'affidabilità complessiva del sistema.

A ciascun fattore è associato un parametro modificabile a seconda del peso che a questo si vuole associare. L'affidabilità complessiva del sistema si concretizza attraverso un'uniforme distribuzione di cabine secondarie e clienti nelle varie linee, considerando che oggi è possibile individuare con precisione (grazie anche alla tecnologia dei nuovi contatori), e non più stimare, il numero dei clienti associati a ciascun trasformatore.

La modifica della configurazione di esercizio (ottimizzazione) consiste nel trovare punti di sezionamento sulle dorsali MT diversi da quelli dello schema di partenza, in modo che risulti soddisfatta la funzione multi-obiettivo nel rispetto di precisi vincoli tecnici.

Tra i principali vincoli presi in considerazione:

- il carico di esercizio dei tronchi delle linee non deve essere superiore a una frazione definibile della portata nominale di ogni tronco;
- rispetto, per ogni nodo MT del sistema, dei limiti di tensione (il valore di tensione deve essere sempre compreso tra un valore minimo ed un valore massimo prefissabili).

La verifica della procedura applicata alla rete MT di Acea Distribuzione, svolta nel luglio 2011, ha mostrato che sussiste la potenzialità di una riduzione delle perdite anche fino al 17% (corrispondente a circa 11.000 MWh).

Acea Distribuzione, che nel 2011 ha svolto le **azioni propedeutiche all'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza**, ha continuato nell'anno ad applicare il **sistema di controllo della qualità dei lavori** affidati in appalto, tramite verifiche nei cantieri, svolte dall'Unità Ispezione Cantieri, e il monitoraggio dei parametri di qualità e sicurezza dei lavori, che forniscono classifiche di merito (indici reputazionali) fruibili anche per predeterminare il criterio di aggiudicazione delle gare per appalti lavori (vedi box dedicato nel capitolo *Fornitori*).

È proseguita, infine, l'attività di **installazione dei contatori digitali**, in telegestione, presso le utenze: nel 2011 sono stati **installati circa 100.000 contatori digitali**, che hanno portato ad un **totale di 1.550.000 contatori in opera al 31.12.2011** raggiungendo la copertura del 95% delle utenze attive, **in linea con l'obiettivo** previsto dall'Autorità e dal piano industriale.

I livelli di qualità regolamentati dall'AEEG

I **parametri di qualità del servizio elettrico** in relazione agli **aspetti commerciali** (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) **sono definiti** a livello nazionale dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** (AEEG), che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti. È in vigore il **Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011**, (Delibera n. 333/07), con le successive integrazioni⁴⁵. Il sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**⁴⁶, sia per le attività che fanno capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle che fanno capo al **venditore** (vedi tabelle nn. 22, 25, 26, 27). Ogni anno Acea fa pervenire all'AEEG i risultati conseguiti, che vengono sottoposti a verifica, e li comunica, come prescritto, ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta.

⁴⁵ Il testo integrale della Delibera n. 333/2007, modificato e integrato dai successivi provvedimenti, è disponibile on line nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

⁴⁶ Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

⁴⁷ Si ricorda che nell'anno in esame è stato perfezionato lo scioglimento della JV tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA e che, a partire da aprile 2011, le attività di vendita fanno capo alla società Acea Energia, al 100% di Acea SpA.

Un parametro qualitativo, introdotto nel 2009, è correlato al progressivo ampliamento del settore del mercato libero, ed è volto a regolare la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (vedi tabella n. 24)

Le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica vengono svolte da **Acea Distribuzione**; le **performance 2011** relative ai **livelli "specifici" di qualità commerciale**, sia per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e non domestici sia per le forniture in media tensione, hanno registrato **tempi medi di esecuzione delle prestazioni notevolmente inferiori ai parametri di riferimento** e percentuali di rispetto del tempo massimo, stabilito dall'Autorità per l'esecuzione delle prestazioni, superiori al 98% per 12 prestazioni sulle 19 sottoposte a regolazione (vedi tabella n. 22). In confronto alle performance 2010 si evidenziano, in particolare, il miglioramento dei tempi di "disattivazione della fornitura" e dei tempi di "ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura".

Tra i **livelli "generali" di qualità commerciale** per le attività di **distribuzione e misura**, anche nel 2011 l'unica prestazione per la quale non è stata raggiunta la percentuale minima da eseguire entro il tempo prescritto è stata la "risposta a reclami scritti o richieste di informazioni per le attività di misura" (sia per le forniture in bassa che in media tensione) mentre per tutte le altre prestazioni i livelli di performance raggiunti sono stati pienamente soddisfacenti (vedi tabella n. 26).

Infine, riguardo ai due livelli specifici di qualità che regolano la **comunicazione dei dati tecnici** dal Distributore al Venditore, le prestazioni 2011 hanno registrato tempi medi ampiamente inferiori ai parametri indicati dall'Autorità (vedi tabella n. 24).

Per quanto concerne i **livelli "generali" e "specifici" di qualità commerciale** relativi alle **attività di vendita**, svolte da Acea Energia⁴⁷, l'AEEG con Delibera 164/08 ha introdotto, a partire dal luglio 2009, nuove modalità di calcolo delle performance e la distinzione di alcune prestazioni. L'attività di migrazione dati dal precedente sistema (CRM SIU) al **nuovo sistema informatico** (CRM Neta) **per la gestione dei clienti del mercato di maggior tutela** ha impattato in modo significativo sulle attività core di Acea Energia comportando, tra l'altro, un accumulo di richieste che non è stato possibile evadere entro l'anno e che hanno conseguentemente gravato sulle performance 2011 (vedi tabelle nn. 25 e 27).

Tabella n. 22 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2010-2011)
(dati comunicati all’AEEG)

prestazione	2010					2011			
	parametri AEEG	tempo medio	percentuale di rispetto	tempo medio	percentuale di rispetto	tempo medio	percentuale di rispetto	tempo medio	percentuale di rispetto
	tempo max entro cui eseguire la prestazione	effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	tempo max %	effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	tempo max %	effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	tempo max %	effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	tempo max %
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav.	7,90	99,77	8,06	99,78	7,61	98,79	8,13	98,28
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	5,40	99,76	5,20	99,84	5,00	98,87	5,30	98,33
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	0,59	99,61	0,63	99,06				
disattivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,09	99,04	3,28	96,74	1,79	98,89	1,92	98,57
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1g. lav.	0,18	99,54	0,24	99,62	2,30	99,24	2,39	99,17
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (per richieste pervenute in gg. lav. dalle ore 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,23 ore	83,71	2,19 ore	84,30	2,24 ore	84,76	2,17	85,20
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (per richieste pervenute in gg. non lav. dalle ore 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,11 ore	90,94	2,07 ore	91,79	1,96 ore	93,76	1,87	96,78
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta (contatore)	15 gg. lav.	6,17	99,94	6,08	100	3,31	99,95	3,39	100
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura su richiesta	30 gg. lav.	16,75	100	27,09	72,73	41,33	66,67	24,00	66,67
puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,75	(.)	99,90	(.)	99,36	(.)	99,72
puntualità degli appuntamenti	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,84	(.)	99,90	(.)	99,46	(.)	100

Tabella n. 23 – INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ (2011)

importi in vigore (euro)	tipologia di utenza
30	clienti in bassa tensione usi domestici
60	clienti in bassa tensione usi non domestici
120	clienti in media tensione

NB: l’indennizzo è corrisposto al cliente, portandolo in detrazione in bolletta o procedendo all’emissione di assegno, entro 30 giorni dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o al più tardi dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell’appuntamento.

prestazione	2010			2010	
	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione gg. lav.	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	percentuale di rispetto tempo max %	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	percentuale di rispetto tempo max %
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
esecuzione di lavori semplici	30 gg. lav.	6,83	100	7,17	100
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	0,27	85,71	2,23	94,12
disattivazione su richiesta degli utenti	7 gg. lav.	4,46	91,30	3,23	97,14
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,47	100	0,53	96,23
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta (contatore)	15 gg. lav.	3,78	100	4,00	100
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura su richiesta	30 gg. lav.	5,00	100	-	-
puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	100	(.)	99,46
puntualità degli appuntamenti	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,24	(.)	100

(.) Non applicabile.

Tabella n. 24 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE: TEMPESTIVITÀ COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (2010-2011) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	2010			2011	
	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione gg. lav.	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	percentuale di rispetto tempo max %	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	percentuale di rispetto tempo max %
dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav dal ricevimento della richiesta	5,05	97,27	7,02	85,73
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav dal ricevimento della richiesta	9,81	90,34	9,85	85,22

NB: in caso di mancato rispetto dei parametri di riferimento viene corrisposto al cliente-venditore un indennizzo automatico base di 20 euro.

Tabella n. 25 – LIVELLI “SPECIFICI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA (2010-2011) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	2010		2011
	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	45,78%	25%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	65,6%	35,6%

NB: i dati si riferiscono a prestazioni eseguite per i clienti del servizio di maggior tutela (prevalentemente i clienti domestici e le piccole imprese), che in caso di mancato rispetto degli standard, ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro. Nel periodo non sono pervenute richieste di rettifica di doppia fatturazione.

Tabella n. 26 – LIVELLI “GENERALI” DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2010-2011) (dati comunicati all’AEEG)

prestazione	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	2010				2011			
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max
		gg. lav.	%	gg. lav.	%	gg. lav.	%	gg. lav.	%
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg. lav.	14,36	98,34	10,68	99,40	12,50	100	14,10	99,15
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di distribuzione	90% entro 20 gg. lav.	16,02	97	13,73	100	13,47	97,91	13,14	98,87
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l’attività di misura	90% entro 20 gg. lav.	26,31	37	26	33	27,54	28,35	29,56	30,68

prestazione	2010		2011		
	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max %	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni gg. lav.	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max %
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
preventivo per lavori su reti MT	90% entro 40 gg. lav.	14,39	100	12,47	96,10
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg. lav.	9,08	100	8,70	100
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 20 gg. lav.	8,24	100	9,20	99,33
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 20 gg. lav.	41,0	0	23,50	50,00

Tabella n. 27 – LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA (2010-2011) (dati comunicati all'AEEG)

prestazione	2010		2011
	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	19,14%	27,88%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari	49,98%	43,25%

L'Autorità definisce e aggiorna i parametri di riferimento della qualità "tecnica" del servizio, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti (Delibera n. 333/07 e successive integrazioni). Nel 2011, grazie ai risultati di performance conseguiti da Acea Distribuzione su durata e numero di interruzioni dell'erogazione di energia (vedi tabelle nn. 28-29), qualora confermati a seguito del-

l'istruttoria di verifica dell'AEEG, non dovranno essere corrisposte penali all'Autorità.

Il **numero medio annuo delle interruzioni** per cliente in bassa tensione, prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo). I dati del triennio 2009-2011 evidenziano un graduale miglioramento delle performance di Acea Distribuzione.

Tabella n. 28 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2009-2010: dati certificati dall'AEEG; 2011 dati provvisori comunicati all'AEEG, in attesa di certificazione)

	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe a responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2009	2010	2011	2011 vs. 2009	2011 vs. 2010
alta concentrazione	43,26	47,78	34,75	19,7%	27,3%
media concentrazione	65,53	66,84	48,04	26,7%	28,1%
bassa concentrazione	129,86	113,46	78,14	39,8%	31,1%

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione", con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

Tabella n. 29 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: n. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2009-2010: dati certificati dall'AEEG; 2011 dati provvisori comunicati all'AEEG, in attesa di certificazione)

	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
	2009	2010	2011	2011 vs. 2009	2011 vs. 2010
alta concentrazione	2,51	2,39	1,85	26,3%	22,5%
media concentrazione	4,84	4,92	3,85	20,5%	21,7%
bassa concentrazione	7,74	5,23	4,57	41,0%	12,5%

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione", con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

Sono sottoposte a regolazione anche le **interruzioni prolungate o estese** di durata superiore a standard predefiniti, **originate a qualunque livello di tensione** del sistema elettrico (sia in bassa che in media tensione) e **per qualunque causa**. In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero dei clienti disalimentati per interruzioni dovute al "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico. Inoltre il distributore versa un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione. Nel 2011 i clienti complessivamente coinvolti in interruzioni pro-

lungate o estese sono stati 18.453 (a fronte di 11.287 clienti coinvolti nel 2010). Il notevole incremento rispetto al 2010 è da imputarsi principalmente alla giornata del 20 ottobre 2011 in cui Roma è stata oggetto di un violento nubifragio.

Il sistema regolatorio prevede, infine, **indennizzi automatici ai clienti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti⁴⁸ in caso di interruzioni lunghe** nell'erogazione di energia elettrica **in numero superiore ad uno standard definito**. Nel 2011 hanno avuto interruzioni oltre lo

⁴⁸ Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione, in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico.

standard 308 clienti, e di questi soltanto 48, dimostrando di avere un impianto certificato, hanno potuto ricevere l'indennizzo automatico (vedi tabella n. 30); negli altri casi l'esercente ha versato le penali, anziché al cliente, alla Cassa Conguaglio per il settore

elettrico. L'Autorità ha voluto in tal modo incentivare sia l'esercente al miglioramento delle prestazioni sia richiamare il cliente ad una maggiore responsabilizzazione.

Tabella n. 30 – CLIENTI MT: INTERRUZIONI E INDENNIZZI (2009-2011)

	alta concentrazione			media concentrazione			bassa concentrazione		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
totale clienti (n.)	2.306	2.282	2.278	304	304	324	216	215	245
clienti con interruzioni oltre lo standard (n.)	1157	257	245	23	32	46	28	22	17
di cui da indennizzare (n.)	11	12	40	1	3	4	3	1	4

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione", con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione".

La qualità nell'area illuminazione pubblica

Acea gestisce l'illuminazione pubblica di Roma, funzionale e artistico monumentale in un territorio esteso circa 1.300 km² (equivalente a circa 7 volte l'area di Milano) secondo modalità stabilite nel *Contratto di servizio*⁴⁹ stipulato tra l'azienda e il Comune.

Le attività di progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti vengono svolte da **Acea Distribuzione**, che segue procedure conformi al **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008** di Acea SpA⁵⁰. Inoltre, dal 2011 è entrata in operatività **Acea Illuminazione Pubblica SpA**⁵¹, costituita nel 2010, che ha curato, in particolare, l'avvio dei lavori inerenti il **Piano della Luce**, denominati "Alta Produttività", da implementare progressivamente nella Capitale; il piano di interventi, concordato con l'Amministrazione comunale⁵², è incentrato su strade, aree e siti, preventivamente censiti, presso i quali il potenziamento dell'illuminazione potrà agevolare la mobilità e la sicurezza dei cittadini.

Gli interventi per l'illuminazione vengono programmati e seguiti nelle loro fasi di avanzamento mettendo in sinergia le competenze direttive e tecniche presenti in azienda, con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione del territorio e i beni culturali.

Ogni anno vengono realizzati nuovi punti luce, si svolgono attività

finalizzate all'ammodernamento e alla messa in sicurezza degli impianti e viene eseguita la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione, con i relativi interventi di verifica, sostituzione e riparazione (vedi tabelle nn. 32 e 33).

Nel 2011 Acea ha installato 2.103 punti luce con sorgente LED (Light-Emitting Diode), tra nuove realizzazioni e ammodernamenti (+53% rispetto ai 1.370 installati nel 2010), dando seguito, in modo sempre più marcato alla scelta di applicare questa nuova tecnologia dell'illuminotecnica, **particolarmente avanzata in termini di efficientamento energetico** grazie a caratteristiche di durata superiore alle fonti di luce tradizionali ed elevata efficienza luminosa.

Tra i principali progetti ed interventi di **illuminazione pubblica** effettuati nell'anno, oltre all'incremento delle installazioni a LED, si segnalano:

- **interventi su oltre 15.800 punti luce**, dei quali circa **7.900 nuove realizzazioni** (di cui **1.776 a LED**). Queste ultime includono le **3.114 nuove realizzazioni** (di cui 876 a LED) del progetto **Alta Produttività**, dedicato all'implementazione del Piano della Luce, che nell'anno hanno interessato in prevalenza i municipi XIII e XX;
- l'avanzamento dell'implementazione del **sistema informativo geografico (progetto GIS)** per gli impianti e le reti di illuminazione pubblica nel territorio del Comune di Roma, avviata nel 2009 al fine di rendere possibile l'immediata ricognizione delle porzioni di rete sulle quali svolgere interventi.

⁴⁹ Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA, il rapporto contrattuale è rinnovato fino al 31.12.2027.

⁵⁰ Nella Certificazione ISO 9001:2008 di Acea SpA rientrano infatti i processi relativi alla gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica.

⁵¹ Acea Illuminazione Pubblica SpA, oltre ad avviare il piano "Alta Produttività" su Roma, ha svolto nell'anno alcuni interventi – realizzazione impianti e riqualificazione illuminotecnica – a Todi e a San Vittore del Lazio.

⁵² Deliberazione n. 252 della Giunta Comunale di Roma, seduta del 3 agosto 2010.

Nel corso del 2011 è stata completata la fase di sviluppo del sistema ed è proseguita la digitalizzazione della rete per **circa il 30% del totale**. È stato inoltre pianificato un programma di formazione specifico per l'adeguata ed estesa utilizzazione del sistema GIS-IP;

- il piano di **dismissione della rete di media tensione (MT) a servizio di una parte degli impianti di illuminazione pubblica**. Analisi specifiche hanno suggerito la messa fuori servizio di tale rete, vista l'obsolescenza della stessa, e delle relative cabine di trasformazione MT/BT con l'alimentazione degli impianti di illuminazione pubblica direttamente da forniture locali in bassa tensione (BT), da attuare con un programma pluriennale;

- l'attività di analisi e revisione delle fasi del processo di progettazione e realizzazione dei nuovi impianti di illuminazione pubblica, svolta con l'obiettivo di **gestire in maniera digitale tutta la documentazione** tecnica, economica e commerciale prodotta, snellendo i processi e minimizzando l'utilizzo di carta (vedi box dedicato);
- l'illuminazione del nuovo Ponte della Musica, l'illuminazione artistico monumentale della Basilica di San Giovanni in Laterano, l'ammodernamento degli impianti di illuminazione della Fontana del Pantheon e di Ponte Vittorio Emanuele II con tecnologia a LED (vedi box dedicati).

Box – Progetto *Digitalizzazione dei Processi*

Nel 2011 l'Unità Illuminazione Pubblica di Acea Distribuzione ha sviluppato un'analisi puntuale di ogni fase del processo di progettazione e realizzazione degli impianti di illuminazione pubblica con l'obiettivo di poter **gestire in maniera digitale tutta la documentazione** di tipo tecnico, economico e commerciale generata **lungo l'intero iter produttivo**: dall'ordinativo richiesto dal cliente alla realizzazione dell'impianto.

I principali aspetti di innovazione che verranno affrontati da un progetto pilota da implementare nel 2012 saranno:

- la costruzione di un sistema completo per la gestione e la distribuzione della documentazione **basato sul Web**, che consenta alle unità operative di organizzare e distribuire i diversi tipi di contenuti digitali facendo capo ad un singolo database. Di conseguenza i diversi e numerosi documenti cartacei quali: le comunicazioni interne ed esterne, i disegni progettuali, i computi metrici, le fatturazioni, i certificati di conformità tecnica, i verbali e in generale l'insieme di file elettronici generati o già presenti in azienda, dovranno essere integrati in un singolo database e gestiti efficacemente per un utilizzo operativo e quotidiano che non richieda particolari conoscenze informatiche, annullando di fatto l'attuale necessità di impiegare massivamente documenti cartacei;
- la tracciatura dei flussi informativi per seguire e controllare l'avanzamento delle attività lungo l'iter produttivo;
- l'accessibilità, per tutti gli utenti registrati, ai contenuti archiviati direttamente tramite browser Web;
- la verifica delle potenzialità in ambito professionale dei moderni digital device quali i tablet PC o iPad per gestire diversi software applicativi già impiegati in azienda (Auto CAD, GIS, Viewdraw, MS Office);
- la verifica delle capacità di connessione in banda larga anche nelle fasi operative fuori sede quali ad esempio sopralluoghi per progettazione e ispezioni per conduzione dei cantieri;
- la verifica della possibilità di gestire operazioni di tracciatura georeferenziata degli impianti e dei principali componenti installati sul territorio attraverso l'impiego dei digital device, usufruendo di un allineamento diretto ai progetti esecutivi elaborati;
- la verifica della possibilità di accedere in remoto a tutti i database e programmi applicativi già presenti in azienda (quali SAP, Intranet, GIS, Viewdraw).

Box – Il Ponte della Musica

Nel maggio 2011 è stato inaugurato a Roma, il Ponte della Musica, dal design hi tech, con un'unica campata sospesa, è realizzato in legno, cemento e acciaio. Ideato dall'architetto Kit Powell, il nuovo ponte, lungo 190 metri, riservato ai pedoni, alle biciclette e ai mezzi ecologici, attraversa il Tevere mettendo in collegamento il lungotevere Flaminio – e l'area dell'Auditorium – con il lungotevere Maresciallo Cadorna – l'area del Foro Italico.

Lungo la struttura metallica del **Ponte della Musica** sono stati installati **40 proiettori** ad illuminare i camminamenti pedonali mediante l'utilizzo di ottiche appositamente studiate. Il progetto di illuminazione ha previsto anche l'adeguamento degli impianti nelle due piazze adiacenti le due sponde del fiume in cui il ponte si attesta, con l'installazione di **8 sostegni e armature di design**. Il sistema è stato realizzato minimizzando l'impatto visivo dei corpi illuminanti sulla struttura e scegliendo sostegni da arredo urbano in linea con la nuova realizzazione architettonica.

La seconda fase del progetto, in corso di attuazione, prevede l'installazione di 23 apparecchi a plafone e 22 sostegni di arredo urbano, in continuità con il carattere della prima fase, presso la pista ciclabile e le piazze adiacenti al ponte, e la posa di altri 24 proiettori per l'illuminazione d'accento della struttura del ponte.

Tabella n. 31 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2011)

punti luce (n.)	181.991 (+3,8% rispetto al 2010)
• p. luce artistico monumentale (n.)	• circa 11.000
lampade (n.)	205.952 (+3,6% rispetto al 2010)
rete elettrica MT e BT (km)	7.509 (+2% rispetto al 2010)

Tabella n. 32 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2011)

tipo di intervento	n. punti luce
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	7.919 punti luce (di cui 1.776 a LED), equivalenti all'illuminazione di circa 200 km di strade (+66% rispetto alle realizzazioni 2010)
ammodernamento (inclusa l'artistica)	1.692 punti luce (di cui 327 a LED)
trasformazione dei circuiti MT a 8,4 kV in standard BT	167 cabine di trasformazione
messa in sicurezza	6.096 punti luce

Tabella n. 33 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2011)

tipo di intervento	n.
verifica corrosione sostegni	40.639 sostegni verificati (+4,5% rispetto al 2010)
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	66.045 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	3.041 sostegni reinstallati (+7,2% rispetto al 2010)

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁵³.
 Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA)** entro il quale andrebbero effettuati gli interventi di riparazione, **e un tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta un sistema di penali⁵⁴.

I tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti **impiegati da Acea nel 2011** per le diverse tipologie di guasto **sono stati nettamente inferiori al TMRA e in ulteriore miglioramento**, in coerenza con la tendenza rilevata negli ultimi cinque anni (vedi tabella n. 34 e grafico n.15)

Tabella n. 34 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2010-2011)

tipo di guasto	penale per giorno di ritardo euro	standard di prestazione da Contratto (*)		prestazione Acea	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) gg. lav.	TMAX (tempo massimo di ripristino) gg. lav.	TMR (tempo medio di ripristino) gg. lav.	2010
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1	1	< 1	< 1
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5	8	1,93	0,95
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10	15	4,48	3,14
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15	20	4,34	3,51

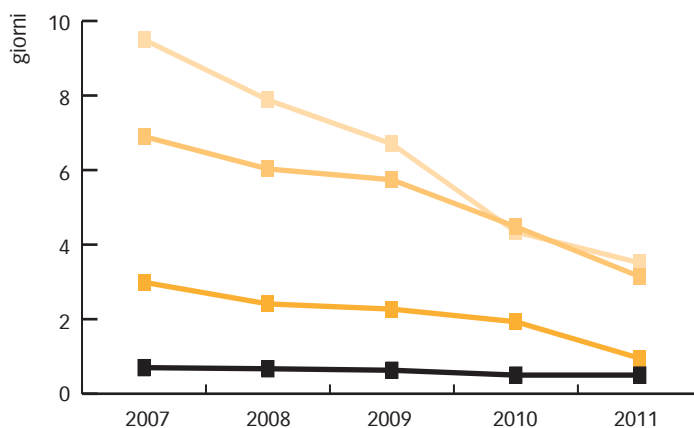
(*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

⁵³ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e quelle relative a guasti sulla stessa tratta di rete successive alla prima.

⁵⁴ Il calcolo delle penali avviene secondo un meccanismo complesso: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata. Quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Nel 2011 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 12.328 (-0,1% rispetto al 2010), di cui 75 (pari allo 0,6%) concluse oltre il tempo massimo; per l'ammontare delle penali dell'anno si rinvia al box su istruttorie, premi e sanzioni nel capitolo Istituzioni e impresa.

Grafico n. 15 – ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2007-2011)

- quartiere al buio - guasto rete
- strada al buio - guasto rete
- tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
- punto luce spento (singola lampada)

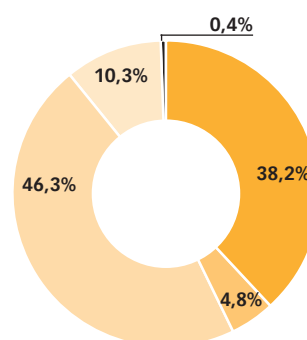


Le **segnalazioni di guasto** rilevate nel 2011 sono state **18.612⁵⁵**, in **diminuzione del 2%** rispetto alle 19.002 registrate lo scorso anno, **Acea è intervenuta nel 96,8% dei casi**, con 18.010 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2011, le rimanenti saranno completate nei primi mesi del 2012. La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo interni (telegestione,

squadre di monitoraggio) e segnalata dai cittadini e dal Comune di Roma, tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)⁵⁶. Dalla **distribuzione** percentuale delle segnalazioni **per tipologia di guasto**, illustrata nel grafico n. 16, si evidenzia il maggior peso dei casi di singolo punto luce spento, il guasto di minore impatto sulla qualità del servizio.

Grafico n. 16 – TIPOLOGIE DI GUASTO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2011)

- quartiere al buio - guasto rete
- strada al buio - guasto rete
- tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
- punto luce spento (singola lampada, montante, sostegno)
- altro (plafoniera ecc.)



totale segnalazioni ricevute: 18.612

Nel settore, altamente specializzato, dell'**illuminazione artistico monumentale** Acea vanta un'esperienza consolidata. Alla valorizzazione del **patrimonio d'arte e architettura presente nella Capitale**, a beneficio di visitatori e cittadini, sono dedicati circa 11.000 punti luce. Le competenze distintive di Acea nel settore vengono rese disponibili anche per interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere).

Nel corso del 2011, oltre ai lavori di manutenzione, il team dedi-

cato all'illuminazione artistica ha realizzato numerosi progetti (vedi tabella n.35). Tra gli interventi di maggior rilievo si segnalano l'ammodernamento degli impianti della Fontana del Pantheon e il Ponte Vittorio Emanuele II, con l'applicazione di tecnologia a LED per 172 punti luce, e la nuova realizzazione dell'illuminazione della Basilica di San Giovanni in Laterano (vedi box dedicato e tabella n. 35).

⁵⁵ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

⁵⁶ Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti vedi oltre, paragrafo Customer Care.

Tabella n. 35 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE (2011)

ammodernamento impianti	L'ammodernamento impianti ha interessato complessivamente 525 punti luce . Tra gli interventi: la Fontana del Pantheon e il Ponte Vittorio Emanuele II con utilizzo di tecnologia a LED per un totale di 172 punti luce, Ponte Cavour per 58 punti luce, l'isola Tiberina per 58 proiettori, l'ingresso laterale, portico e loggia della Basilica di San Giovanni per 20 apparecchiature illuminanti, la chiesa di Sant'Andrea della Valle per 4 proiettori e il monumento ad Anita Garibaldi al Gianicolo.
realizzazione nuovi punti luce	Sono stati installati complessivamente 39 proiettori : 20 per la realizzazione della nuova illuminazione del prospetto principale, statue, atrio e portico della Basilica di San Giovanni in Laterano e 19 per la nuova illuminazione del "Muro della Costituzione" – un muro sui cui blocchi sono incisi parti degli articoli della Costituzione – l'installazione artistica permanente è stata realizzata al Gianicolo in occasione del 150° anniversario dell'Unità d'Italia.
manutenzione ordinaria e straordinaria	La manutenzione degli impianti artistici e monumentali ha previsto ispezioni ed interventi su 7.720 punti luce complessivi. In particolare: 1.280 punti luce per i monumenti della Sovrintendenza Comunale e Colosseo; 2.563 punti luce in Ville e Parchi storici; 1.460 punti luce per le Fontane monumentali, 756 punti luce per Basiliche e Chiese e 1.661 punti luce per i ponti e le banchine del Tevere.

Box – Tecnologia a LED per la Fontana del Pantheon e il Ponte Vittorio Emanuele II

Dopo studi, prove e collaudi durati oltre due anni il **progetto di riconversione delle attuali lampade subacquee da incandescenza a LED** è ormai realtà. Il test conclusivo è stato realizzato con successo sull'impianto che illumina la Fontana del Pantheon in piazza della Rotonda. L'ammodernamento dell'impianto, oltre al rinnovo dei cavi di alimentazione, è stato caratterizzato dall'introduzione di una piastra di alimentazione e da una corona a LED in sostituzione del gruppo ottico ad incandescenza. Il fatto di rilievo è che **mantenendo la vecchia armatura ornamentale di bronzo si è riusciti a modificare la tecnologia di luminosità senza alterare il valore del flusso luminoso e la temperatura di colore**. Sono 12 i punti luce interessati alla modifica e l'alimentazione remota è stata realizzata mantenendo gli attuali trasformatori, le scatole stagne di derivazione e i cavi che alimentano ogni singolo corpo illuminante. Ulteriore sperimentazione si è conclusa anche sugli impianti che illuminano le balaustrate dei ponti del Tevere. Il test è stato effettuato con successo sugli impianti che illuminano Ponte Vittorio Emanuele II, per 160 punti luce. Anche in questo caso si è passati da una tipologia di lampada al neon ad una che utilizza il LED, inserendo **direttamente entro il tubo di vetro che conteneva il neon una barra LED** della stessa lunghezza e con caratteristiche simili in termini di flusso luminoso e grado di colore 2.800 K. L'applicazione della nuova tecnologia ha consentito di rilevare, nel complesso, **un notevole miglioramento di prestazioni** e la scelta di intervenire, in via sperimentale, su impianti particolari come quelli che illuminano le fontane e i ponti **permette di prospettare una limitazione nel tempo degli interventi di manutenzione**, grazie alle caratteristiche di longevità della tecnologia a LED, con conseguenti contrazioni di costi e disservizi e dei disagi correlati alla ridotta viabilità veicolare, nel caso dei ponti, o al coinvolgimento di altre strutture e aziende nel caso delle fontane.

Box – L'illuminazione della Basilica di San Giovanni

Tra gli interventi di illuminazione artistico monumentale realizzati nel 2011 particolare rilievo ha avuto il progetto che ha riguardato il **prospetto principale d'ingresso, le statue, l'atrio e il portico della Basilica di San Giovanni in Laterano** in piazza di porta San Giovanni. Gli elementi cardine su cui si è basato lo studio progettuale sono stati: **il colore della luce**; l'illuminamento volto a mantenere **l'equilibrio tra gli elementi** che compongono la facciata d'ingresso e **il contenimento dell'impatto visivo** di apparecchiature e sostegni. Per fare in modo di ottenere una simmetria nelle "ombre portate" sul prospetto principale ed insieme creare le condizioni per poter impiegare una potenza massima di 250 W, oltre la quale il colore della luce è più freddo, sono stati individuati due punti, corrispondenti a due dei dissuasori presenti, per l'installazione dei sostegni necessari per la posa dei proiettori. Per illuminare il portico e l'interno dell'atrio sono state installate apparecchiature in prossimità della base d'attacco delle volte, all'altezza della cornice perimetrale aggettante. La scelta dei proiettori si è orientata su apparecchi che per morfologia, dimensioni e colore (bianco) avere la minima invasività. Sono stati installati in totale **20 proiettori**, per una potenza complessiva assorbita di 3,2 kW. L'attenzione posta alla Basilica non è stata limitata al solo prospetto principale, ma ha interessato, anche l'ingresso laterale su piazza di San Giovanni (lato Vicariato). In questo caso è stato realizzato il progetto per **l'ammodernamento** e ampliamento dell'impianto d'illuminazione del prospetto con l'interno del portico, della loggia, con i due campanili e le guglie. Inoltre è stato illuminato anche l'Obelisco posto al centro della piazza. Per la realizzazione dell'impianto, sono state impiegate complessivamente **20 apparecchiature illuminanti**, di potenza compresa tra 70W e 250W con temperatura di colore della luce di 2800K (bianco caldo). A coronamento dell'impegno assunto da Acea, è allo studio, per l'anno in corso, un progetto d'illuminazione per il palazzo Apostolico facente parte del complesso chiesastico.

La qualità nell'area idrica

Acea è operativa nel settore idrico, tramite società partecipate, in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) del nostro Paese, nei territori delle regioni Lazio, Toscana, Campania e Umbria.

Nel seguito del paragrafo vengono descritte le attività di gestione del servizio idrico integrato (SII) svolte da **Acea Ato 2**, al 100% di Acea SpA, **nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, pari a circa 3,9 milioni di persone, tra residenti, fluttuanti ed esercizi commerciali), **area "storica" di operatività del Gruppo**.

Le principali informazioni⁵⁷ – di tipo economico, sociale e ambientale – sulle altre società del Gruppo attive in Italia nel settore idrico sono integrate nei dati economici, secondo i criteri di consolidamento, nel capitolo dedicato al *Personale*, nella sezione che illustra *Le relazioni con l'ambiente* e nel *Bilancio ambientale*, mentre le attività idriche svolte dal Gruppo in America Latina sono illustrate nel capitolo *Le attività estere*.

Il servizio idrico integrato (SII) segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue, dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente; è regolato da una **Convenzione di Gestione** stipulata tra il gestore e l'Autorità d'Ambito, che prevede, nella **Carta del servizio idrico integrato**⁵⁸, anche la definizione di **standard di qualità** generali e specifici. Il rapporto con i clienti è inoltre disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, allegato alla suddetta Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi e le modalità di risoluzione delle controversie.

Nel **gennaio 2011** Acea Ato 2 ha conseguito⁵⁹ la Certificazione del **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008** per le **attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** funzionali alla gestione del servizio idrico integrato nel territorio dell'ATO 2 - Lazio centrale, ed opera in un'ottica di miglioramento continuo. I parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito vengono tenuti sotto costante monitoraggio e periodicamente comunicati alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità d'Ambito.

Prima di acquisire in gestione il servizio nei comuni ricadenti nell'ATO di riferimento Acea svolge, in accordo con le amministrazioni locali, un'accurata **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) e in presenza di eventuali situazioni di non conformità deve attendere l'esecuzione, da parte dei comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma.

Nel 2011 non sono state acquisite nuove gestioni, pertanto al **31 dicembre 2011** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **73 comuni e in altri 21 comuni** il SII è stato gestito in modo parziale o sono stati svolti altri servizi.

Il bacino di popolazione servita è di circa 3,7 milioni di persone (tra residenti, fluttuanti e attività produttive), pari a circa il 95% del totale. A ciò si aggiungono i **sistemi acquedottistici** dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, Nemi-Genzano, C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino) e Peschiera, mentre per l'acquisizione delle reti fognarie e dei sollevamenti ancora gestiti dal Consorzio del Co.R.Ec.Alt sarà necessario attendere che lo stesso completi i lavori di adeguamento degli impianti e di integrazione delle reti indispensabili per la messa a norma degli stessi. Nel corso del 2011 è stato portato avanti il lavoro preliminare all'acquisizione di una parte del servizio (acqua potabile) in altri 20 comuni.

Acea Ato 2 ha gestito complessivamente nell'anno **1.337 km di rete di adduzione di acqua potabile, 9.497 km di rete di distribuzione di acqua potabile e circa 6.000 km di reti fognarie**, connessi ad un sistema estremamente complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura. L'azienda, oltre a seguire lo sviluppo del tessuto urbano di una città come Roma⁶⁰ e ad adoperarsi nella realizzazione di interventi complessi in caso di particolari criticità, esegue ogni anno interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.

Prosegue da diversi anni una puntuale attività di analisi degli assetti delle reti idriche e di **ricerca e recupero perdite**, in collaborazione con la società LaboratoRI, specialmente presso i comuni in provincia di Roma dove le infrastrutture sono più vetuste; nel 2011 i principali interventi si sono svolti nei comuni di

⁵⁷ Si ricorda che alcune società operative in ambito idrico partecipate da Acea, e in particolare le società operative nella regione Toscana, pubblicano autonomamente il loro report di sostenibilità.

⁵⁸ La Carta del servizio idrico integrato di Acea Ato 2, in vigore dal 2003, si applica al comune di Roma e progressivamente nei comuni acquisiti in gestione nell'ATO 2 - Lazio centrale. La versione integrale della Carta dei servizi è disponibile nel sito www.aceaato2.it.

⁵⁹ Sino al dicembre 2010, infatti, Acea Ato 2 operava in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 di Acea SpA. Dopo aver svolto tutte le attività propedeutiche alla certificazione autonoma del proprio sistema di gestione, ha raggiunto l'obiettivo nel gennaio 2011.

⁶⁰ Acea ha avuto affidata la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale sin dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario. La rete di Roma e Fiumicino viene pertanto definita "rete storica" e nell'area il livello di servizio è pressoché ottimale.

Riano, Monterotondo, Santa Marinella – località Santa Severa, Grottaferrata, Cerveteri, Subiaco (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente – La ricerca*).

Continua, inoltre, l'attività di digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System⁶¹: al 31.12.2011 si è arrivati alla digitalizzazione di **10.312 km di rete idrica** (adduzione e distribuzione) e **5.415 km di rete fognaria**.

Il sistema di acquedotto

Tra i principali **interventi realizzati nel 2011** per la gestione e il potenziamento del **sistema di acquedotto** – centri idrici, adduttrici, reti, ecc. – si segnala la conclusione dei lavori del **nuovo centro idrico Ponte di Nona** per dotare la zona orientale del Comune di Roma (Rocca Cencia, Prato Fiorito, Colle del Sole, Ponte di Nona, Colle Prenestino, Colle dei Monfortani, Borghe-

siana) dell'adeguato volume di approvvigionamento. L'impianto, finanziato e realizzato da Acea Ato 2 su progetto di LaboratoRi, ha previsto la realizzazione di un serbatoio sopraelevato della capacità di circa 550 metri cubi d'acqua, con un'altezza di circa 45 metri, di un serbatoio di accumulo seminterrato della capacità di circa 6.300 metri cubi, dell'impianto di pompaggio e della rete di tubazioni in acciaio, per una spesa complessiva di 7,3 milioni di euro. È stato inoltre **messo in esercizio il centro idrico Santa Palomba**, completato nel 2010, a servizio del comune di Albano Laziale e, nello stesso comune, è stato parzialmente attivato il **nuovo centro idrico "Colli"**. Si ricordano inoltre la conclusione dei lavori propedeutici alla realizzazione della **Nuova Stazione Tiburtina** per potenziare l'approvvigionamento dell'area, i lavori di manutenzione straordinaria all'acquedotto del Peschiera Sinistro, a causa di un danno grave ed improvviso che si è verificato in marzo all'altezza del comune Sant'Angelo Romano e numerosi altri interventi di bonifica e sostituzioni di apparecchiature, elettropompe, ecc.

Box – La Nuova Stazione Tiburtina: interventi di Acea Ato 2

Nel 2011, nell'ambito della realizzazione della Nuova Stazione Tiburtina e delle opere ad essa connesse, Acea Ato 2 è stata chiamata ad intervenire per lo spostamento, e la contestuale bonifica, di **6 grandi condotte adduttrici** (sifoni) dell'Acquedotto Marcio che alimentano la zona centrale e ad est della città di Roma con una portata totale di circa 2 mc/s. Si è trattato della progettazione e realizzazione di imponenti opere infrastrutturali, edili e idrauliche consistenti in gallerie di sovrappasso della linea ferroviaria e della Nuova Circonvallazione Interna della città. Nel corso dei lavori, l'azienda ha predisposto tutte le misure necessarie per contenere i disagi alla cittadinanza dovuti alla sospensione del flusso idrico, anche approntando punti di rifornimento alternativi su prese idriche provvisorie.

Proseguono gli interventi strutturali (bonifica, costruzioni di nuove condotte di collegamento e di adduttrici, escavazione di pozzi, ecc.) atti a risolvere le situazioni di emergenza idrica che si verificano in coincidenza con i mesi estivi in alcuni comuni a sud di Roma serviti dal Consorzio per l'Acquedotto del Simbrivio. Nel 2011 si è provveduto ad eseguire tutti gli interventi propedeutici all'attivazione del **nuovo serbatoio di Arcinazzo** e a realizzare alcuni lavori idraulici ad hoc che hanno permesso di fronteggiare meglio il periodo estivo limitando al massimo i disagi e le turnazioni di fornitura.

Si ricorda, inoltre, la campagna estesa per l'**installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che nel 2011 ha comportato **oltre 86.000 interventi**.

Le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria** su reti di adduzione, impianti e apparecchiature, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile, svolte nell'anno da Acea Ato 2 a Roma e negli altri comuni in gestione, e i **controlli effettuati sulle qualità delle acque potabili** distribuite sono riportate in tabella n.36.

⁶¹ Un GIS è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni derivanti da dati geografici, mettendo in relazione dati diversi, sulla base del loro comune riferimento geografico.

Tabella n. 36 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO E CONTROLLI ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e altri comuni in gestione) (2011)

tipo di intervento	
manutenzione idraulica ordinaria e straordinaria sulla rete di adduzione e alimentazione (manufatti, centri idrici, gallerie)	709 interventi (tra riparazioni e manutenzioni, di cui 163 con recupero di risorsa idrica)
manutenzione ordinaria rete idrica (interventi con scavo su condotte, prese, portatori ecc.)	17.906 interventi (di cui 6.256 su rete di Roma)
manutenzione "utenze" (interventi senza scavo effettuati alle utenze)	107.393 interventi (di cui 62.447 su utenze di Roma) (*)
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	86.634 interventi (11.740 nuova posa e 74.894 sostituzioni), di cui 54.366 a Roma (6.264 nuova posa e 48.102 sostituzioni)
ampliamento rete	14,5 km di ampliamento rete idrica (di cui 5,5 km a Roma)
bonifica rete	337 interventi di bonifica della rete, per 8 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	8.745 campioni prelevati e 337.529 controlli analitici effettuati su acque potabili

(*) Il dato risente delle manutenzioni effettuate in concomitanza del programma di sostituzione contatori.

La **continuità dell'erogazione dell'acqua** è un **parametro di qualità del servizio** calcolato in base al numero e alla durata delle interruzioni che viene costantemente monitorato e perio-

dicamente comunicato all'Autorità d'Ambito: nel 2011 si sono rese necessarie 1.010 chiusure, di cui 837 urgenti (per guasti a condotta) e 173 programmate (vedi tabella n. 37).

Tabella n. 37 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2009-2011)

	2009	2010	2011
chiusure urgenti (n.)	541	920	837
chiusure programmate (n.)	114	182	173
totale chiusure (n.)	655	1.102	1.010
sospensioni con durata > 24h (n.)	23	49	54

Un altro elemento fondamentale per il servizio, svolto con il supporto di LaboratoRI, è l'attento lavoro di monitoraggio e controllo della **qualità dell'acqua** distribuita ad uso potabile nonché dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica, e il Bilancio ambientale*).

I controlli analitici sull'**acqua potabile** distribuita si svolgono su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, impianti di adduzione, serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La **frequenza dei controlli** e i **punti di prelievo**, entrambi superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001), **vengono stabiliti tenendo in considerazione per ciascun comune alcune variabili**, quali i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture, le caratteristiche peculiari delle fonti locali, ecc.; ad esempio, i comuni alimentati con acque che presentano

problemi intrinseci di qualità, effettuano molti più controlli e in presenza di particolari problematiche vengono realizzate **campagne analitiche straordinarie**. Nel corso del 2011, nell'ATO 2 - Lazio centrale sono stati prelevati 8.745 campioni ed effettuati **337.529 controlli analitici** sulle acque potabili, sia dalla società LaboratoRI che direttamente da Acea Ato 2.

La **qualità dell'acqua sorgiva** prelevata per l'approvvigionamento **dell'area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea) parte già da **livelli di eccellenza**, mentre nell'area dei Castelli romani la natura vulcanica del territorio provoca nelle falde acquifere **la presenza di elementi minerali** come il fluoro, l'arsenico e il vanadio **in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge**, rendendo indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga in attesa che vengano com-

pletate le **attività intraprese da Acea Ato 2** per superare tali problematiche.

A tal fine, nel 2011 è stata completata la messa in esercizio del centro idrico di Santa Palomba con il serbatoio i Colli, è stato **realizzato l'impianto di sollevamento Santa Maria delle Mole** e si sono svolti numerosi interventi di posa condotta atti a garantire una maggiore miscelazione della risorsa idrica e una razionalizzazione nella sua gestione. È stato inoltre **collaudato l'impianto di trattamento "Poggio delle Croci"**, che ha consentito il rientro nei parametri di legge per il territorio di Tolfa ed è stato **completato il sollevamento "La villa"** che permetterà il rientro nei parametri di legge per il territorio di **Genzano di Roma**. Grazie a tali attività nel corso dell'anno è stato possibile far rientrare nei valori previsti i parametri di arsenico e fluoro

nella zona di Pavona di Albano Laziale e Pavona di Castel Gandolfo e nella zona Fontana di Papa del comune di Ariccia; inoltre la messa in esercizio dell'impianto di potabilizzazione Palaggi ha permesso il rientro nei parametri della zona Landi (Genzano di Roma).

La miscelazione delle acque o l'affinamento degli impianti di trattamento ha comunque consentito **in tutti i comuni** in cui sono distribuite acque arsenicate di **contenere il valore del parametro al di sotto della soglia dei 20 microgrammi/litro**. Nei primi mesi del 2011 **Acea Ato 2**, in accordo con l'Autorità d'Ambito, gli enti locali e le Aziende Sanitarie Locali, **ha realizzato una campagna informativa rivolta ai cittadini** dei comuni interessati (vedi box dedicato).

Box – Una Campagna informativa sulla presenza di arsenico nei comuni dell'ATO 2

Acea Ato 2, la Segreteria Tecnico Operativa dell'Autorità dell'Ambito, gli enti locali e le Aziende Sanitarie Locali, verso la fine del 2010, **hanno concordato e definito** i contenuti di una **campagna informativa rivolta ai cittadini** dei comuni di Velletri, Albano Laziale, Castalgandolfo, Genzano, Ariccia, Lanuvio, Lariano, Trevignano Romano e Tolfa presso i quali si rileva una presenza di arsenico nell'acqua – dovuta alla natura vulcanica del territorio – superiore alla soglia di **10 microgrammi/litro** prevista dalla normativa.

La campagna informativa si è svolta nell'arco dei primi mesi del 2011 presso ciascuno dei comuni interessati ed è stata divulgata una **nota di avviso alla cittadinanza circa i possibili utilizzi dell'acqua** in relazione alla presenza di arsenico e l'**indicazione dei punti di prelievo** più vicini (fontanelle e serbatoi mobili) presso i quali sarebbe stato possibile approvvigionarsi di acqua **conforme al Decreto Legislativo 31/2001**, ovvero con contenuto di arsenico inferiore ai 10 microgrammi per litro. Acea Ato 2 ha attivato, contestualmente, **un servizio di rifornimento alternativo con acqua in bottiglia per le scuole materne e per gli asili nido**, indicate dalle singole amministrazioni comunali. Nel corso dell'anno sono intanto proseguiti gli interventi finalizzati al rientro dell'arsenico entro i limiti di legge, il cui definitivo completamento, con un piano di investimenti complessivi dedicati pari a circa 40 milioni di euro, è previsto entro il 2012.

Sebbene la buona qualità dell'acqua potabile distribuita a Roma sia attestata non solo dalle analisi effettuate da Acea ma anche da indagini autonomamente svolte da terzi⁶², non sempre gli utenti ne sono consapevoli, pertanto Acea continua a monitorarne le abitudini e ad intraprendere iniziative di sensibilizzazione (vedi anche paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*). Durante le indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti **Acea chiede agli intervistati** (sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2) **se per loro è abituale bere l'acqua del rubinetto** e, in caso contrario, quali sono le ragioni per le quali ritengono più opportuno non farne uso potabile. Nel 2011 circa il **53%** del campione di intervistati **nella Capitale dichiara di bere regolarmente l'acqua** che arriva nelle loro case, in contrazione rispetto al 58% dello scorso anno; **in provincia** tale percentuale scende al **34%** (era il 41% nel 2010). D'altra parte, è ancora **elevata la quota di**

intervistati che dichiara di **non bere mai acqua del rubinetto** – il 26% a Roma e il 48% in provincia – e un'importante ragione adottata è la mancanza di fiducia negli aspetti igienici (per il 24% a Roma e per il 44% in provincia).

Roma si caratterizza per la presenza di circa **2.500 fontanelle** – in ghisa (i "nasoni") e in travertino (le "fontanelle della lupa") – **che erogano acqua potabile** grazie alla gestione e alla manutenzione svolta da Acea Ato 2. L'azienda si prende cura anche di **228 tra le fontane artistiche e monumentali** che impreziosiscono la Capitale e si occupa dei **servizi idrici accessori**, idranti antincendio e rete di innaffiamento; quest'ultima si sviluppa principalmente nel centro storico e nei quartieri "Trieste" e "Prati" e alimenta i giochi d'acqua delle più importanti e rappresentative fontane artistiche della città.

⁶² In genere tali indagini vengono svolte da associazioni dei consumatori quali Altroconsumo e Cittadinanzattiva e i risultati sono reperibili nei loro siti web.

Il servizio di depurazione e fognatura

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della reimmissione in ambiente sono parte del servizio idrico integrato. Il sistema di depurazione nell'ATO 2 – Lazio centrale presenta una **configurazione organizzata in "bacini"**, unità territoriali su base idrografica, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2011 comprendevano **489 impianti di sollevamento fognari** (di cui 169 nel comune di Roma), 173 impianti di depurazione (di cui 35 nel comune di Roma) e **6.020 km di reti fognarie** (di cui circa 4.050 km gestiti per Roma).

Gli **interventi**, tra **sopralluoghi**, **ispezioni**, **disostruzioni** e **riparazioni** delle reti, effettuati nel 2011 a Roma e negli altri comuni dell'ATO 2 sono stati **6.517**, con una media di **circa 543 interventi al mese** (vedi grafico n. 17 e tabella n. 38).

Spesso l'intervento sulla rete, oltre alla riparazione del danno, prevede la ricognizione di un tratto più esteso che consente di

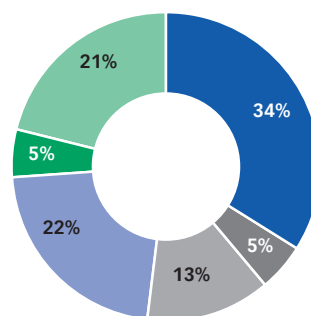
pianificare eventuali attività di bonifica finalizzate a **migliorare le condizioni di esercizio**. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono proseguite le attività di **ampliamento, integrazione e potenziamento delle reti fognarie** nei comuni dell'ATO 2 di più recente acquisizione.

Nel rispetto dell'ambiente e per il miglioramento del servizio, il sistema di smaltimento delle acque reflue è sottoposto a costante controllo e vengono monitorati i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori: i fiumi Tevere e Aniene. La **Sala Operativa Ambientale** di Acea Ato 2, grazie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati** rilevati in telecontrollo **sul transito delle acque reflue nelle reti; i dati idrometrici e pluviometrici**, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma; e i **dati sulla qualità dell'acqua dei fiumi Tevere e Aniene, producendo una reportistica giornaliera**. Le **determinazioni analitiche sulle acque reflue**, svolte sia da Acea Ato 2 sia dalla società Laboratori, **nel 2011 sono state oltre 95.000**.

Grafico n. 17 – TIPOLOGIA DI INTERVENTI EFFETTUATI SU RETI FOGNARIE DELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2011)

- disostruzioni
- pulizia rete
- ispezione televisiva rete
- rialzo chiusini
- visura quote imbocchi
- danni ordinari e straordinari

totale interventi effettuati: 4.410



NB: i dati rappresentati nel grafico non tengono conto delle 2.107 ispezioni visive eseguite sulle reti fognarie.

Tabella n. 38 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA DI DEPURAZIONE E FOGNARIO E CONTROLLI ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e altri comuni in gestione) (2011)

tipo di intervento

sopralluoghi, disostruzioni, pulizia, ispezioni, rialzo chiusini, visura quote imbocchi in fogna e riparazione danni

6.517 interventi sulle reti fognarie

ispezioni dei collettori di Roma e interventi sui manufatti connessi (sfioratori, imbocchi, ecc.)

47 km di collettori ispezionati, 2107 interventi su collettori e manufatti (Roma, destra e sinistra Tevere)

manutenzione elettromeccanica ordinaria sugli impianti di sollevamento

circa 4.790 interventi sugli impianti di sollevamento

manutenzione elettromeccanica (migliorativa, ordinaria, preventiva ecc.) su impianti di depurazione

circa 5.260 interventi sugli impianti di depurazione

controllo qualità acque reflue

circa 6.500 campioni prelevati e un totale di **circa 95.000 determinazioni analitiche** effettuate sulle **acque reflue**

Le tariffe

La tariffa per il servizio elettrico

Il processo di liberalizzazione del settore elettrico, avviato in Italia dal 2007, grazie al quale **ogni consumatore può liberamente decidere da quale fornitore e a quali condizioni acquistare elettricità** ha agevolato lo sviluppo di un sistema concorrenziale teso a creare condizioni di vantaggio nei servizi energetici e nei prezzi offerti ai consumatori.

Da allora due segmenti caratterizzano il mercato: il cosiddetto **"mercato libero"**, al quale può accedere qualunque consumatore decida di gestire direttamente con il fornitore prescelto il rapporto di fornitura, sia per gli aspetti economici che operativi, e il cosiddetto **"servizio di maggior tutela"**, entro il quale rimane il consumatore che decide di fruire del servizio elettrico alle condizioni contrattuali – incluse le tariffe⁶³ – stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), l'organismo nazionale di regolazione del mercato e tutela del consumatore.

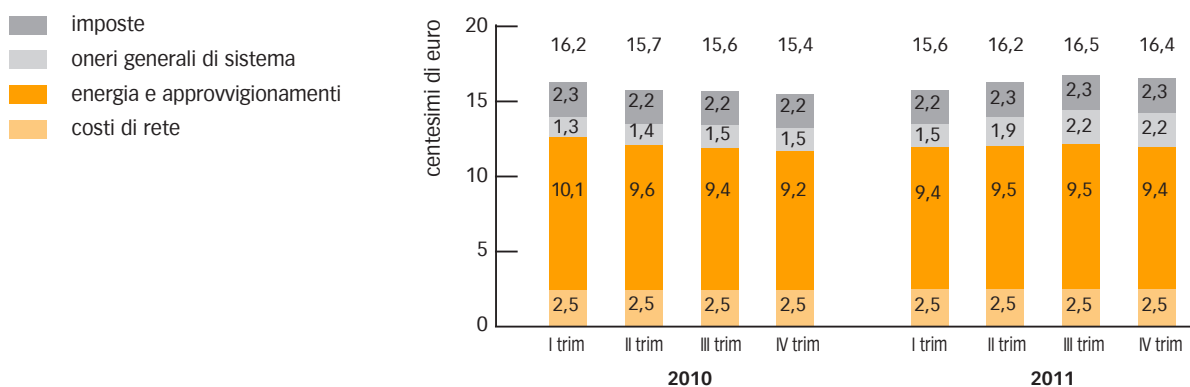
Nell'ambito concorrenziale delineato, diventa essenziale informare adeguatamente i consumatori sulle offerte commerciali, mettendo loro a disposizione strumenti atti ad aiutarli a compiere scelte consapevoli. Tra questi, la **scheda di confrontabilità** – che le società di vendita sono tenute a consegnare al cliente cui viene avanzata una proposta commerciale sul mercato libero – consente al consumatore di mettere a paragone i

costi annui prospettati dall'offerta commerciale, per i vari profili di consumo, e le contestuali condizioni economiche per il servizio di maggior tutela stabilite dall'AEEG, evidenziando il relativo possibile risparmio o il maggior costo.

Nel **servizio di maggior tutela**, che ad oggi, in base al numero di clienti e ai volumi commercializzati, è ancora quello di riferimento per la **clientela domestica italiana** (individui e famiglie) si registra nel 2011 un **incremento del prezzo** complessivo dell'elettricità rispetto al 2010. Per un consumo "standard" (pari a 2.700 kWh/anno, con potenza 3 kW) il **costo a kWh** è passato **dai 15,8 centesimi di euro** dello scorso anno (pari a circa 426 euro/anno) a **16,2 centesimi di euro** (pari a circa 437 euro/anno)⁶⁴. Nel dettaglio delle componenti di costo rileva la voce relativa agli **oneri generali di sistema**, fissati per legge a copertura di aspetti quali, tra gli altri, i sussidi alle fonti rinnovabili, i regimi tariffari speciali, gli oneri di decommissioning nucleare, il bonus sociale elettrico.

Come noto, dal **1° luglio del 2010** l'AEEG ha stabilito l'applicazione automatica dei **prezzi biorari per tutti i clienti del servizio di maggior tutela** dotati di un contatore digitale in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse. Tale sistema differenzia i costi in base al momento di utilizzo dell'elettricità durante la giornata: più contenuti a partire dalla sera, nei festivi o la

Grafico n. 18 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (in centesimi di euro/kWh) (2009-2010)



Fonte: sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorità.energia.it) – dati statistici

⁶³ Le tariffe vengono determinate dall'AEEG e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l'Acquirente Unico (AU) sostiene per approvvigionare il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

⁶⁴ Valori medi sui quattro trimestri degli anni 2010 e 2011.

mattina presto, e maggiori nelle fasce orarie centrali dei giorni feriali, quando è più alta la richiesta di energia. In questo modo è auspicato che ogni utente rimoduli i propri profili di consumo in modo economicamente più conveniente e sostenibile, favorendo un uso più consapevole ed efficiente dell'energia, con **effetti positivi sia per il risparmio energetico** individuale e generale, e quindi per l'ambiente, sia per la gestione del sistema elettrico nel suo complesso.

Nel 2011, tra i clienti serviti in maggior tutela⁶⁵ e i clienti domestici del mercato libero che hanno attiva un'offerta bioraria⁶⁶, il totale dei clienti di Acea Energia fatturati in modalità bioraria supera i 930.000 e rappresenta circa il **68% degli utenti**.

L'azione commerciale di **Acea Energia** sul Mercato Libero è stata improntata a soddisfare le esigenze specifiche delle diverse

tipologie di clienti, dalle famiglie ai grandi clienti industriali, e ad elevare il livello di servizio offerto. Da un lato, infatti, i clienti hanno ormai acquisito maggiore consapevolezza e competenza, maturando esigenze più articolate e puntuali: dalla ricerca del prezzo più conveniente, infatti, si è passati in breve tempo alla richiesta di una consulenza energetica a tutto tondo, in cui il fattore prezzo incide solo parzialmente. Dall'altro lato, le società di vendita di energia elettrica e gas naturale si confrontano in un regime di concorrenza, in cui risulta decisiva la capacità di differenziarsi e di saper offrire un servizio il più possibile integrato lungo la filiera energetica.

In tale prospettiva, nel 2011 Acea Energia ha articolato **le proposte commerciali** conformando le opzioni disponibili all'evoluzione delle esigenze dei clienti (vedi box dedicato).

Box – Le proposte commerciali per l'energia elettrica 2011

Nel 2011 le proposte commerciali di Acea Energia al **segmento mass market** – clienti residenziali, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese – sono state articolate in ottica di razionalizzazione e organicità. I nuovi prodotti, tutti con l'opzione dual fuel (fornitura congiunta di energia e gas) sono stati promossi sul finire dell'anno da un'importante campagna di comunicazione:

- **Acea Unica**: un prodotto incentrato sulla stabilità del prezzo, la libertà di scegliere gli orari in cui concentrare i consumi e un risparmio sui costi del gas. Per i clienti che rispettano le scadenze di pagamento è previsto un bonus fedeltà, che consiste in un quantitativo di consumi di energia in regalo, detratto direttamente in fattura ogni 12 mesi di fornitura;
- **Acea Rapida (solo per i clienti residenziali)**: consente di gestire la fornitura energetica direttamente dal computer, senza rinunciare alla sicurezza di un prezzo bloccato e alla possibilità di risparmiare sui costi del gas;
- **Acea Viva**: per chi vuole contribuire alla tutela dell'ambiente (l'energia consumata è interamente certificata CO-FER), consuma energia elettrica di sera, nel week end e nei giorni festivi e vuole assicurarsi un risparmio sui costi del gas;
- **Acea Dinamica (solo per i professionisti e le Imprese)**: un prodotto pensato per i professionisti, le piccole imprese o le attività commerciali che vogliono agganciare i costi elettrici all'andamento del mercato energetico, senza rinunciare alla possibilità di risparmiare sui costi del gas.

Contestualmente al lancio dei nuovi prodotti, è stato rinnovato il sito web di **Acea Energia**, nelle logiche di grafica, navigazione e usabilità, potenziando le funzionalità di canale di vendita efficace e di livello per il segmento mass market.

Per i clienti **Business** e **Industrial** la contrattazione avviene in modalità *one to one*, in cui il cliente può beneficiare del supporto di un account dedicato per l'individuazione della formula più adatta al proprio profilo energetico. Acea Energia si rende inoltre disponibile ad andare incontro alle esigenze di rispetto e salvaguardia dell'ambiente, fornendo **energia certificata CO-FER**, il sistema, subentrato nel 2011 al precedente sistema RECS, è in grado di garantire in modo puntuale l'effettiva provenienza dell'energia da impianti alimentati a fonti rinnovabili.

Tra le azioni di promozione che Acea Energia ha sviluppato nel 2011 è da segnalare anche l'accordo stipulato con la **Confcommercio di Roma**, per offrire a tutte le imprese del terziario associate a tale organizzazione la possibilità di accedere a servizi agevolati di fornitura di elettricità e gas. Grazie a tale intesa viene attivato un rapporto privilegiato tra Acea Energia e le aziende clienti e viene proposta la fruizione di tariffe fisse sul mercato libero che consente di bloccare il prezzo dell'energia

per 12 mesi, mettendolo al riparo dalle oscillazioni del mercato. Tra gli aspetti sottesi a tale accordo e condivisi tra Acea Energia e Confcommercio vi è quello di contribuire alla **tutela della sicurezza** in città: il costo vantaggioso dell'energia ha infatti l'obiettivo di incoraggiare le attività commerciali a lasciare accese le insegne dei negozi anche negli orari notturni consentiti, allo scopo di garantire maggiore illuminazione delle strade e quindi più sicurezza.

⁶⁵ Circa 918.200, pari all'80% dei circa 1.140.000 clienti complessivi di Acea Energia in regime di mercato tutelato, in considerazione della progressiva attivazione della lettura in remoto dei contatori digitali.

⁶⁶ Circa 13.200 sui 218.105 clienti del mercato libero di Acea Energia.

La tariffa per il servizio idrico

Le tariffe idriche vengono determinate in base al "metodo normalizzato"⁶⁷ dalle **Autorità d'Ambito Territoriali Ottimali**⁶⁸ (AATO) localmente competenti. Tali Autorità hanno la natura di organismi pubblici composti dagli Enti Locali del territorio e svolgono funzione di indirizzo, regolazione, pianificazione e controllo dell'intero ciclo idrico. Nel corso del 2011 si sono verificati alcuni episodi rilevanti per gli impatti che potranno manifestare sulla struttura dei costi del servizio, di seguito sinteticamente illustrati. L'evento principale è stato l'**esito referendario** delle consultazioni di giugno che hanno avuto ad oggetto, tra l'altro, due quesiti inerenti la **disciplina del sistema idrico**. Ha partecipato circa il 57% del corpo elettorale, esprimendosi per circa il 95% in termini abrogativi, vale a dire per la **cancellazione** dell'art. 154 del D. Lgs. n.152/2006 (c.d. Codice dell'Ambiente) nella parte che prevede **"l'adeguata remunerazione del capitale investito"**.

È da chiarire che l'esito del referendum non mette in discussione il principio, anch'esso stabilito nello stesso art. 154, della totale copertura dei costi e degli investimenti garantita dalla tariffa, come affermato dalla normativa comunitaria in materia di acque (Direttiva quadro 2000/60/CE), in cui viene espressamente sancito tra i principi obbligatori che gli Stati membri debbano conseguire il recupero dei costi d'investimento del servizio (art. 9, co.1).

Un altro intervento normativo – L. 214/2011 – ha soppresso la **Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse Idriche** (Co.N.Vi.Ri.) e l'**Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua**, che non era ancora stata attivata, **trasferendone le funzioni all'Autorità per l'energia elettrica e il gas** (AEEG). Le competenze specifiche di regolazione e controllo dovranno essere definite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri entro il 5 marzo del 2012.

Riguardo gli aspetti di rilievo tariffario negli Ambiti Territoriali Ottimali in cui sono operative società del Gruppo Acea, nel 2011 si segnalano: il completamento del processo di revisione della tariffa per **Publiacqua** (per il triennio 2007/2009), **Acque e Acquedotto del Fiora** (per il triennio 2008/2010), e l'avvio della revisione ordinaria per Acea Ato 2 per il periodo 2008/2011. In particolare, per l'ATO 2 – Lazio centrale, gestito da **Acea Ato 2**, è stata introdotta la **tariffa unica d'ambito**, in tutti i comuni in esso ricadenti, cui si accompagna una rimodulazione delle fasce di consumo tesa a incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa, ed è stato eliminato il minimo impegnato per le utenze domestiche. Sono state inoltre **previste agevolazioni economiche** per i nuclei familiari in condizioni disagiate e **sistemi di sconti e rateizzazioni** per il primo periodo di applicazione della nuova tariffa.

Le **tariffe reali medie** applicate nel 2011 dalle principali società idriche del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 39.

Tabella n. 39 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA (2011)

società	euro/m³
Lazio/Campania	
Acea Ato 2 SpA – Lazio centrale	1,05
Acea Ato 5 SpA – Lazio meridionale	1,31
Gori SpA – Sarnese Vesuviano	1,32
Toscana/Umbria	
Acque SpA – Basso Valdarno	2,04
Publiacqua SpA – Medio Valdarno	2,09
Umbra Acque SpA – Umbria	1,77
Acquedotto del Fiora – Ombrone	1,98

Box – Contenzioso in materia tariffaria

Il Consiglio di Stato, con sentenza 5788/2011, ha accolto il ricorso della Conviri contro l'AATO 3- Medio Valdarno e **Publiacqua**, imponendo all'Autorità d'Ambito di recuperare circa 6 milioni di euro illegittimamente riconosciuti in via transattiva alla società di gestione.

Il TAR Lazio ha accolto il ricorso presentato da **Acea Ato 5** contro l'Autorità d'Ambito locale, ordinando a quest'ultima di determinare la tariffa per il periodo 2006/2009, la tariffa definitiva per il 2010 e concludere la revisione della programmazione d'Ambito per il periodo 2011/2013; di fronte all'inerzia manifestata dall'Autorità d'Ambito, nel mese di ottobre 2011 il Tribunale ha provveduto a nominare un Commissario *ad acta*.

Da ultimo, Federutility e Anfida, associazioni di categoria delle imprese di servizi pubblici locali e delle imprese di gestione dei servizi idrici integrati, hanno presentato al TAR del Lazio ricorso contro il Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) per l'omessa adozione dell'adeguamento tariffario per il 2010 e il 2011; a tale ricorso hanno aderito anche alcune società idriche minori del Gruppo Acea: Sogea, GEAL e Gesesa, attive, rispettivamente, nell'area di Rieti, Lucca e Benevento.

⁶⁷ D.M. 1/08/96, "Metodo normalizzato per definire le componenti di costo e determinare la tariffa di riferimento". Tale meccanismo normativo è teso a garantire la copertura dei costi operativi, degli ammortamenti e della remunerazione del capitale investito in ossequio al principio di autosostentamento economico-finanziario del servizio reso.

⁶⁸ La soppressione delle Autorità d'Ambito prevista con L. 42/2010 e già oggetto di proroga, prima al 31 marzo 2011 e poi al 31 dicembre 2011, con il D.L. 216/2011 (c.d. Mille proroghe) è stata ulteriormente procrastinata al 31 dicembre 2012.

Customer care

La responsabilità della “cura del cliente” – customer care – è affidata direttamente alle società operative che gestiscono ogni aspetto della relazione con la propria clientela; inoltre, al fine di mantenere una visione integrata delle attività, nella holding è operativa la Funzione di Presidio Customer Care dedicata al monitoraggio delle performance⁶⁹.

Tale attività di monitoraggio prevede la costruzione, l’analisi e la rendicontazione di **indicatori quantitativi e qualitativi atti a misurare la qualità del servizio** erogato presso i principali canali messi a disposizione del pubblico. In particolare, gli indicatori qualitativi derivano dalle indagini realizzate con la tecnica del mystery calling, cioè attraverso la simulazione di chiamate telefoniche da parte di clienti presso i call center Acea. I risultati delle indagini sono utilizzate anche ai fini della valorizzazione degli obiettivi raggiunti dagli operatori di Acea8cento.

Nel 2011 è proseguita, a livello centralizzato, l’attività del **gruppo di lavoro** istituito e coordinato dall’Amministratore Delegato di

Acea SpA, con il supporto del Presidio di Customer Care, **dedicato a mappare le problematiche più frequentemente lamentate dai clienti** e a supportare le società operative nell’individuazione delle opportune azioni correttive con l’obiettivo di rispondere più efficacemente alle attese del cliente.

Acea ha inoltre curato un progetto finalizzato alla **“promozione di clienti informati e consumatori attivi”** insieme con le principali Associazioni dei Consumatori (vedi box dedicato).

I clienti possono contattare Acea e le società del Gruppo attraverso il **centralino**, che mette in collegamento con gli uffici e i siti aziendali, i **numeri verdi commerciali**, i **numeri verdi per la segnalazione guasti**, gli sportelli (fisici e on line), **via web, lettera o fax**:

(www.acea.it, www.aceaenergia.it⁷⁰ e www.aceaato2.it). I “grandi clienti”, come imprese o istituzioni, dispongono di strutture dedicate.

Box – Educazione per un cittadino consapevole

Acea ha stabilito di sostenere economicamente ed operativamente il progetto *Educazione per un cittadino consapevole – per la promozione di clienti informati e consumatori attivi*, promosso dalle rappresentanze regionali laziali delle associazioni consumeriste Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Lega Consumatori. L’iniziativa ha previsto l’organizzazione, tra novembre e dicembre 2011, di alcuni incontri formativi ed informativi rivolti alla cittadinanza sui temi più significativi per gli utenti del servizio elettrico, con particolare riguardo agli sviluppi che si stanno manifestando sui mercati energetici conseguentemente alla liberalizzazione del settore.

Con l’occasione le Associazioni hanno avuto modo di chiarire i dubbi e aiutare i cittadini a comprendere meglio le opportunità da cogliere e le cautele da tenere sia sul mercato tutelato che sul mercato libero dell’energia. Gli incontri si sono svolti presso le sedi dei comitati di quartiere e dei centri sociali, con la partecipazione di circa 400 persone, ed hanno consentito all’azienda di ricevere importanti riscontri sul proprio operato, attraverso il giudizio manifestato dai partecipanti, e di cogliere suggerimenti e attese per il miglioramento delle attività.

Box – I canali di contatto telefonici

- Centralino Acea: 06/57991
- Numero verde commerciale elettrico per il servizio di maggior tutela: 800.199.900
- Numero verde commerciale elettrico clienti mercato libero: 800.130.334
- Numero verde commerciale gas clienti mercato libero: 800.130.338
- Numero verde offerte mercato libero: 800.130.333
- Numero verde commerciale idrico 800.130.331
- Numero verde per reclami/guasti idrici: 800.130.335
- Numero verde per reclami/guasti elettrici e di illuminazione pubblica Roma: 800.130.336
- Numero verde per il servizio illuminazione cimiteriale: 800.130.330
- Numero verde per il teleriscaldamento: 800.130.337.

NB: in ogni rapporto con il cliente, Acea garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali (regolamentato dal D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.).

⁶⁹ L’attività di monitoraggio delle performance di gestione dei canali di contatto, svolta dall’Unità Presidio Customer Care, include quasi tutte le società del Gruppo. Tuttavia, per uniformità con il perimetro di rendicontazione del capitolo, in questa sede si presentano, per l’area idrica, solo le performance di Acea Ato 2, operativa nell’ATO 2 - Lazio centrale.

⁷⁰ Da aprile 2011, a seguito dello scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia SpA, la società preposta alla vendita dell’energia elettrica, al 100% di Acea SpA, è Acea Energia SpA.

Le principali società operative si avvalgono di **Acea8cento SpA** – il contact center costituito nel 2008 per garantire qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente – **per la gestione di uno o più canali a distanza**: telefoni, fax, webform, posta. I canali gestiti dal contact center sono prevalentemente, ma non esclusivamente⁷¹, di natura commerciale e improntati al massimo livello di operatività: il cliente, infatti, è indirizzato allo sportello fisico solo per pratiche di particolare complessità.

Acea8cento, inoltre, **individua possibili aree di miglioramento** nella gestione “a distanza” del clienti **ed implementa specifici progetti**: nel 2011, ad esempio, è stata messa a punto la strutturazione definitiva dell’albero fonico del numero dedicato al mercato del gas; per i clienti di Acea Energia è stato attivato un “numero nero” che fornisce informazioni sui reclami inviati in forma scritta; per Acea Ato2 è stata svolta la classificazione delle richieste e dei reclami scritti.

Per i canali dedicati alla vendita di energia elettrica, Acea Energia **ha potenziato il numero verde** dedicato alle offerte commerciali che, a partire dal novembre 2011, non fornisce solo informazioni ma **consente** al cliente interessato **di aderire direttamente all’offerta prescelta**.

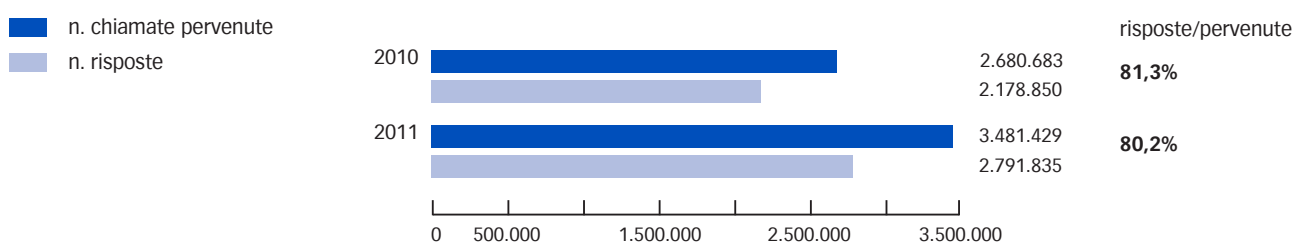
Grande attenzione è stata posta, nel corso dell’anno, al contenimento degli inevitabili impatti generati, in fase di start up, **dall’introduzione del nuovo sistema informativo** per la gestione dell’attività di vendita di energia elettrica ai clienti in maggior tutela. Il **Programma Volta**, avviato nel 2008 e arrivato a compimento nel 2011, si era infatti posto l’obiettivo di adempiere alla completa separazione funzionale tra le attività di distribuzione e di vendita di energia elettrica, prevista dalla normativa di settore, gestendo l’evoluzione dei sistemi informativi aziendali affinché fossero adeguati alla complessità dei business generata dalle dinamiche del mercato liberalizzato e dalla relativa regola-

zione. Il cambiamento ha determinato, nei mesi estivi, la rimodulazione dei periodi di fatturazione e la temporanea sospensione di alcune attività generalmente svolte dal front office (telefono e sportello), quali, ad esempio, le rettifiche di fatturazione. Acea Energia ha posto in essere misure atte a contenere le ripercussioni sul servizio alla clientela: **una mirata campagna di comunicazione** (lettera in bolletta, comunicati stampa, sito internet), **il potenziamento degli operatori di sportello** e di tele sportello e l’adozione di *tool* per la registrazione extra sistema delle richieste del cliente nel periodo di sospensione. Nello stesso frangente, sono state interrotte le attività di sollecito dei pagamenti e di disattivazione per morosità.

I **numeri verdi Acea** hanno ricevuto complessivamente nel 2011 circa **3,5 milioni di chiamate, in crescita del 30%** rispetto ai circa 2,7 milioni di chiamate ricevute nel 2010, tale variazione dipende in buona parte dall’aumento delle chiamate indirizzate al numero verde commerciale dedicato al mercato libero, incluso il servizio gas, e dalle richieste di informazioni sulle offerte commerciali destinate a questo segmento. La distribuzione percentuale dei volumi di chiamate ricevute nel 2011 conferma il maggior peso dei numeri verdi commerciali del servizio di vendita dell’energia elettrica, che assorbono cumulativamente circa il 67% del totale chiamate, **evidenziando il raddoppio**, in termini percentuali, **delle chiamate ricevute per il segmento del “mercato libero”** (23,9% a fronte del 11,8% del 2010), corrispondente, del resto, al raddoppio del numero di clienti Acea per tale segmento di mercato; si rileva inoltre una positiva riduzione nel peso percentuale riconducibile ai numeri verdi per la segnalazione guasti elettrici, dal 10% dello scorso anno al 6,7% (vedi grafici nn. 19 e 20).

L’Autorità per l’energia elettrica e il gas interviene nella valutazione dei **call center dei venditori di energia elettrica e gas** e, sulla base dei **punteggi globali⁷² (IQT)** assegnati **con rilevanza**

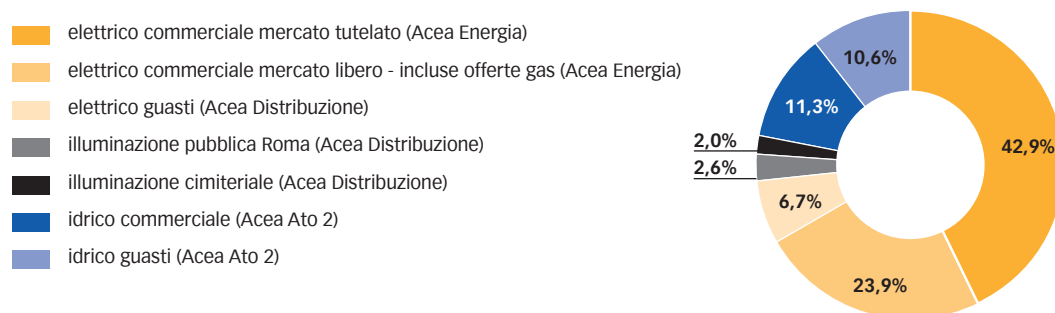
Grafico n. 19 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2010-2011)



⁷¹ Acea8cento gestisce infatti anche i numeri di segnalazione guasto per Acea Ato 5, per l’illuminazione cimiteriale di Acea Distribuzione.

⁷² Il punteggio globale è composto da tre punteggi parziali: due riferiti a dati di qualità erogata – accesso al servizio (PA) e qualità del servizio (PQ) – e un terzo legato ai risultati delle indagini di qualità percepita dai clienti – grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono al call center (PSC) – svolte dall’Autorità stessa.

Grafico n. 20 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2011)



zioni semestrali a ciascun operatore, predisporre una graduatoria rendendola pubblica⁷³. La graduatoria stilata dall'Autorità evidenzia, tra il secondo semestre del 2010 e il primo semestre del 2011⁷⁴, il recupero di 2 posizioni (dalla 22° alla 20°) per il **servizio di call center di Acea Energia**. Al di là della posizione in classifica, si osserva la **diminuzione dell'indice di qualità** totale (IQT) **da 66,9 a 63,9** per effetto sostanzialmente della riduzione del punteggio relativo all'indagine di soddisfazione dei clienti (PSC) che scende da 92,2 a 83,8. Il peggioramento risente della fase di intenso cambiamento attraversata dal Gruppo nel 2011: l'ampliamento della base clienti e la completata separazione delle attività di vendita e di distribuzione hanno contribuito all'aumento dei contatti telefonici⁷⁵.

Acea ha dovuto far fronte alla crescente esigenza di contatto attraverso un maggiore ricorso al supporto esterno ed ha **previsto per il 2012 il potenziamento di Acea8cento**.

Per gli **altri numeri verdi Acea** – commerciale idrico, segnalazione guasti per i servizi elettrico, idrico, di illuminazione pubblica e di illuminazione cimiteriale – i principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 40.

I livelli di servizio (% di risposte sulle chiamate pervenute) registrano, rispetto al 2010, un miglioramento rilevante per i servizi elettrici e un peggioramento per quelli idrici, soprattutto a seguito del significativo aumento delle chiamate in arrivo. Ad influenzare l'andamento del NV idrico commerciale hanno contribuito nell'anno alcuni eventi significativi: l'applicazione della tariffa unica, l'introduzione della tariffa agevolata per clienti in determinate condizioni di disagio economico, la modifica del piano di fatturazione (da semestrale a trimestrale). Relativamente al servizio segnalazione guasti idrici si sottolinea invece l'intenso turn over degli operatori che ha comportato la necessità di dedicare diversi interventi formativi.

Tabella n. 40 – I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA (2010-2011)

indicatori di performance	elettrico guasti (*)		illuminazione pubblica (*)		illuminazione cimiteriale		idrico commerciale		idrico guasti (*)	
	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Ato 2	Acea Ato 2	Acea Ato 2	Acea Ato 2
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
totale chiamate pervenute (n.)	289.938	233.859	110.378	90.580	65.412	69.891	273.569	392.601	293.796	370.632
totale risposte (n.)	214.822	213.961	79.571	84.714	47.574	59.149	217.917	271.215	242.038	285.274
% risposte su pervenute	74,1%	92%	72,1%	94%	72,7%	85%	79,7%	69%	82,4%	77%
tempi medi di attesa prima della risposta (min. sec.)	3'25"	1'31"	3'07"	1'10"	1'54"	1'35"	1'37"	2'10"	3'03"	4'06"
tempi medi di conversazione (min. sec.)	1'48"	1'39"	1'32"	1'25"	2'28"	3'14"	3'46"	3'45"	2'24"	2'30"

NB: in tabella non sono riportate le performance dei numeri verdi commerciali del servizio elettrico sottoposte a regolamentazione dall'AEEG e commentate nel testo.

(*) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte da sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

⁷³ La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del primo semestre 2011, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorita.energia.it).

⁷⁴ Al momento della stesura del report di sostenibilità 2011 i risultati dell'indagine del secondo semestre dell'anno, svolti dall'AEEG, non sono ancora stati resi noti.

⁷⁵ L'aumento dei contatti ha interessato anche l'area idrica, contribuendo a indirizzare le politiche di customer care di Gruppo verso la modalità outsourcing.

Per contattare l'azienda da remoto i clienti possono utilizzare anche i **siti web** delle diverse società di servizio (www.aceae-nergia.it ha registrato 762.000 visite nel 2011 e www.aceaato2.it 347.060 visite), direttamente o transitando dal sito web della holding (www.acea.it). I siti delle società operative sono dotati di sportelli on line che consentono di effettuare operazioni contrattuali e commerciali, richiedere informazioni e controllare la situazione di bollette e pagamenti. In particolare **il sito di Acea Energia** è stato **totalmente ristrutturato nel settembre 2011** con la prospettiva di incrementare progressivamente l'area del self service fino a includere il pagamento on line.

Lo **sportello on line di Acea Ato 2** al 31.12.2011 contava **39.257 registrazioni, il 49% in più** rispetto alle **26.285** rilevate al 31.12.2010. A fine novembre **il sito di Acea Ato 2** è stato dotato di **assistente virtuale** per la guida all'utilizzo dell'area clienti, inoltre la società ha avuto cura di diffondere, via web, tutte le **informazioni relative all'introduzione della tariffa unica** (vedi paragrafo **Le tariffe**).

Entro aprile 2012 saranno attivati ulteriori servizi dello sportello on line che consentiranno ai clienti di effettuare, vulture, disdette, subentri, richieste di preventivo, pagamenti.

Il **salone del pubblico** della **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense, ospita **gli sportelli "fisici"** per i clienti dei **servizi elettrico, gas e idrico**. Ve ne sono anche nella sede distaccata di Ostia Lido. Acea Ato 2 gestisce inoltre **12 sportelli** ubicati **nel territorio della provincia di Roma** e un ufficio mobile operativo tutti i giorni lavorativi.

Acea Energia ha avviato la progettazione di un ulteriore sportello che sarà aperto **presso la sede del Municipio IV**; tale sede è stata scelta in ragione della sua ubicazione logistica, adatta ad erogare il servizio verso i clienti del settore nord-est della città, all'estremo opposto della sede di Piazzale Ostiense, adeguata per il servizio verso i clienti del settore sud-ovest.

Complessivamente, nel salone del pubblico della sede centrale sono transitati nel corso dell'anno **198.983 clienti**, un numero in crescita del 21% rispetto ai dati 2010, la maggior parte dei quali presso lo sportello per il servizio in maggior tutela della società di vendita dell'energia elettrica. Si segnala l'incremento delle visite allo sportello dedicato al mercato libero derivante, non solo dalla piena operatività annuale, ma anche dall'aumento della base clienti e dal sostanziale esordio nel settore del gas. Rispetto allo scorso anno aumenta anche il numero di clienti che si sono presentati allo sportello idrico a seguito delle novità già citate a proposito dei contatti telefonici: il dato è in aumento anche presso gli **sportelli periferici** dove le visite sono passate dalle circa 140.000 del 2010 a **circa 160.000 nel 2011**.

I livelli di servizio (espressi dal rapporto tra clienti serviti e biglietti emessi) per gli sportelli della sede centrale **si sono confermati molto elevati**, mentre l'aumento dei tempi di attesa è da porre in relazione con l'aumento dei contatti e, per quanto riguarda il servizio elettrico in maggior tutela, con lo start up del nuovo sistema gestionale introdotto nel mese di agosto, che ha tempi medi di transazione più lunghi, ma il vantaggio di gestire maggiori e più dettagliate informazioni commerciali.

Tabella n. 41 – PERFORMANCE SPORTELLI SEDE CENTRALE (2009-2011)

	servizio elettrico Acea Energia (mercato di maggior tutela)			servizio elettrico Acea Energia (mercato libero)		servizio idrico Acea Ato 2		
	2009	2010	2011	2010	2011	2009	2010	2011
biglietti emessi (n.)	115.876	128.180	129.592	10.824	37.994	31.464	24.960	31.397
clienti serviti (n.)	113.890	125.740	125.672	10.419	36.732	30.824	24.414	30.734
livello di servizio	98%	98%	97%	96%	97%	98%	98%	98%
tempo medio di attesa (minuti)	18	21	34	38	58	26	26	35
tempo medio di servizio (minuti)	10	9	10	13	10	14	14	14

NB: lo sportello per il mercato libero è stato aperto nel luglio 2010.

I **reclami scritti**, vengono gestiti dalle società operative sulla base di **procedure interne** che consentono di seguire, in modo **informatizzato**, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione.

Per il **servizio elettrico**, i tempi e le percentuali di **risposta ai reclami/ricieste di informazioni scritte** rappresentano livelli

specifici e generali di qualità commerciale **per la società di vendita**, imposti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Nei casi in cui il venditore, per rispondere al cliente, ha necessità di ottenere **dati tecnici** da parte del distributore, quest'ultimo – come da livello specifico – deve metterli a disposizione entro 10 o 15 giorni lavorativi a seconda della tipologia di dati richiesti. La risposta ai reclami scritti è inoltre inclusa tra i **livelli generali di**

qualità che fanno capo al **distributore** (si rinvia al paragrafo *La qualità erogata*, tabelle nn. 24-27).

Le risposte ai **reclami/ricieste scritti**, che riguardano il **servizio di illuminazione pubblica** (segnalazione guasti, richiesta di nuovi impianti ecc.), sono curate direttamente da Acea Distribuzione, che dà ad essi riscontro puntuale. Nel 2011 sono **pervenuti 1.264 reclami**, un dato in lieve aumento rispetto ai 1.207 reclami del 2010. L'azienda ha risposto entro il 31 dicembre a 1.212 reclami, il **95,9%** del totale, e circa il 96,2% delle risposte sono state date entro 30 giorni, i rimanenti riscontri saranno esauriti nei primi mesi del 2012.

Per il servizio idrico sono pervenuti ad Acea Ato 2 dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia) **complessivamente 7.193 reclami/ricieste** (+29% rispetto ai 5.557 registrati lo scorso anno), di questi 6.870, il **95,5%**, sono stati evasi. Nel 2011 è stato ulteriormente implementato il sistema di Customer Relationship Management (CRM), per la gestione e il monitoraggio delle richieste del cliente pervenute via telefono, sportello o in forma scritta.

La **bolletta di fatturazione** inviata al cliente, oltre a riportare i

costi dei consumi e del servizio e i termini del pagamento, contiene altre informazioni. In particolare, nella bolletta per il servizio di fornitura dell'energia elettrica, uno spazio dedicato veicola specifiche comunicazioni al cliente, elenca le possibili modalità di pagamento e di eventuale rateizzazione, la gestione della lettura del contatore, orari e sedi degli sportelli, indirizzo web, facilitazioni in caso di utilizzo di apparecchiature elettromedicali ecc.

Sia per il servizio idrico – presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 – sia per il **servizio elettrico** – Acea Energia – è stata operativa anche nel 2011 la **procedura di conciliazione paritetica**, uno strumento di risoluzione stragiudiziarica delle controversie di natura commerciale tra cliente e azienda (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*), mentre per il contenzioso giudiziale intercorso nell'anno tra Acea e i clienti si rinvia al box dedicato.

In tutela dei clienti è stato inoltre siglato un **accordo tra Acea Energia e 16 Associazioni dei consumatori** che ha portato verso la fine del 2011 all'istituzione di un **Osservatorio permanente** volto ad assicurare la massima tutela del cliente e a tenere sotto controllo il fenomeno **delle pratiche commerciali scorrette** (vedi box di approfondimento).

Box – Acea Energia con le Associazioni dei Consumatori: un Osservatorio permanente permanente

Acea Energia, nel novembre 2011, ha stipulato un'intesa con 16 Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) per l'**avvio di un Osservatorio permanente congiunto** che, con cadenza concordata, monitora e condivide l'evoluzione delle problematiche emergenti e delle risposte adottate dalla società relativamente alle attività di promozione e vendita nel mercato libero dell'energia, **con particolare attenzione alle eventuali "pratiche commerciali scorrette"**, sanzionate dal Codice del Consumo, adottate dai Business Partner dell'Azienda, ossia dai soggetti esterni incaricati di pubblicizzare e promuovere le offerte commerciali di Acea Energia.

A tali scopi la società ha condiviso con le Associazioni l'**adozione di misure** che intervengono sui processi di reclutamento, selezione, formazione, gestione del rapporto col potenziale cliente, controllo sui canali di vendita e sanzione degli agenti commerciali, **tese a garantire una rafforzata tutela del cliente**. Tra i provvedimenti adottati particolare rilievo assumono quelli relativi alla **quality call** – la società di vendita, prima di attivare il nuovo contratto, si impegna a contattare il sottoscrittore per verificarne il reale interesse e la piena comprensione della proposta commerciale presentata dall'agente – al divieto di stipulare direttamente contratti con **clienti over 70** ed, infine, all'estensione oltre i termini legali previsti del **diritto di ripensamento**.

Box – Il contenzioso con i clienti

Il **contenzioso giudiziale promosso dai clienti** nei confronti del Gruppo Acea è in genere relativo a reclami, che assumono successivamente la veste di citazioni, riguardo al rapporto contrattuale, principalmente inerenti i meccanismi di tariffazione e i rimborsi.

La consistenza complessiva dei contenziosi tra l'azienda e i clienti si attesta a circa 300 cause. Tra queste, circa **130** sono ascrivibili temporalmente al 2011, di cui **44** sono state aperte e concluse nell'anno, denotando una nuova sensibilità delle società del Gruppo alla soluzione transattiva delle liti.

La maggior parte delle cause, circa 290, hanno un importo economico medio di circa **1.700 euro**, le altre, relative ad **azioni di risarcimento** del danno per vicende connesse alla fornitura, quali il mancato o ritardato allaccio all'utenza per le attività commerciali, registrano invece valori più alti.

Comunicazione, eventi e solidarietà

Comunicazione

La Funzione **Relazioni Esterne e Comunicazione** della holding cura le diverse forme di comunicazione utilizzate da Acea per interagire con gli stakeholder e in generale con il contesto sociale che accoglie l'attività dell'impresa.

Acea è presenza attiva nel territorio e interviene sia in occasione di convegni e manifestazioni legati alle attività di core business sia contribuendo alla realizzazione di **eventi di rilievo** su ambiente, cultura e sport, sia sostenendo interventi di solidarietà; **propone campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza, **cura le relazioni con gli organi di stampa**, promuove la comunicazione esterna e interna attraverso il **sito internet** aziendale – www.acea.it – e tramite l'**house organ AceaMagazine** e la **newsletter settimanale**, le due pubblicazioni dedicate ad approfondire gli argomenti di interesse e divulgare le novità che riguardano il Gruppo.

Il **magazine** ha proseguito le pubblicazioni nel 2011 con argomenti dedicati ai settori di attività, integrati e arricchiti da inter-

venti autorevoli e interviste. A inizio anno l'house organ ha presentato il **nuovo logo Acea** (vedi box dedicato), il piano industriale e la nuova macrostruttura della holding. Nel mese di marzo un numero speciale è stato dedicato alla XVII Maratona di Roma, sponsorizzata dal Gruppo, e stampato per l'occasione in ventimila copie. La rivista è stata distribuita prima dell'evento alla tre giorni del Marathon Village, la manifestazione che ha accolto 80 mila persone tra atleti e visitatori, dove Acea ha presentato "**weGreen. Energia al naturale**", con uno stand dedicato al prodotto "verde" lanciato sul mercato da Acea Energia. La **newsletter**, a cadenza settimanale, è una breve informativa su appuntamenti e novità in merito a tematiche energetiche, idriche e del settore ambiente, nonché approfondimenti in occasione di eventi specifici, che viene inviata tramite e-mail a tutti i dipendenti e a una mailing list esterna selezionata, con oltre **41.500** nominativi.

Box – Un nuovo logo per l'Acea del futuro

Tre quadrati di dimensioni diverse con i colori classici dell'azienda: il blu, il giallo e il verde a indicare le macro aree di attività. È il nuovo logo di Acea, curato dall'agenzia Inarea: una rinnovata identità visiva che vuole sottolineare la trasformazione del Gruppo industriale.

A dieci anni di distanza dalla creazione del marchio tra le parentesi, quando la municipalizzata per l'elettricità e l'acqua del Comune di Roma, dopo la quotazione in Borsa, ritenne necessario un complesso intervento di rebranding, nel 2011 l'immagine di corporate identity proposta dal nuovo logo ne sottolinea la continua evoluzione, proponendo **una figura in grado di generare molteplici combinazioni**. L'idea è quella di superare la fissità e la staticità dei marchi tradizionali, attivando la **possibilità di reinterpretare e interagire con l'esterno**, con personalizzazione e diversificazione, secondo una modalità propria del "**brand 2.0**". Nel nuovo brand trovano corretta rappresentazione i diversi servizi gestiti dal Gruppo e le interazioni, siano esse istituzionali o informali. Viene premiata, inoltre, la centralità del destinatario di qualsiasi messaggio, grazie all'efficacia della "profilazione".

Il **sito web di Acea**⁷⁶ – www.acea.it –, in versione italiana e inglese, veicola la comunicazione istituzionale e finanziaria del Gruppo e **rende disponibili e aggiornati i contenuti tesi a soddisfare le esigenze informative dei diversi portatori di interesse**. Il sito è articolato per sezioni, ove è possibile reperire informazioni sulla corporate governance e i codici valoriali; su qualità e sicurezza, visionare i documenti economico-finanziari, l'andamento del titolo in Borsa, le presentazioni e le comunicazioni price sensitive, in linea con le raccomandazioni Consob sulle società quotate. Sulla home page sono presenti due spazi

dedicati alle news – aggiornamenti quotidiani con notizie sulle attività dell'azienda e di più ampio respiro su energia, acqua e ambiente – e agli eventi promossi dalle società del Gruppo.

Particolarmente ricca di contenuti la sezione dedicata alle attività di comunicazione, che presenta le principali iniziative in cui l'azienda è coinvolta, la rassegna stampa quotidiana, il magazine, le campagne pubblicitarie, un'area di "primo piano" e un'area audio/video. Nella sezione dedicata alla sostenibilità sono disponibili in pdf i report di sostenibilità del Gruppo; sezioni specifiche sono predisposte per i fornitori e per chi è interessato a la-

⁷⁶ Vedi il box dedicato alla struttura del sito istituzionale nel paragrafo Comunicare la sostenibilità: nota metodologica.

vorare con l'azienda. Dal sito istituzionale è inoltre possibile accedere ai siti web delle società preposte all'erogazione dei servizi.

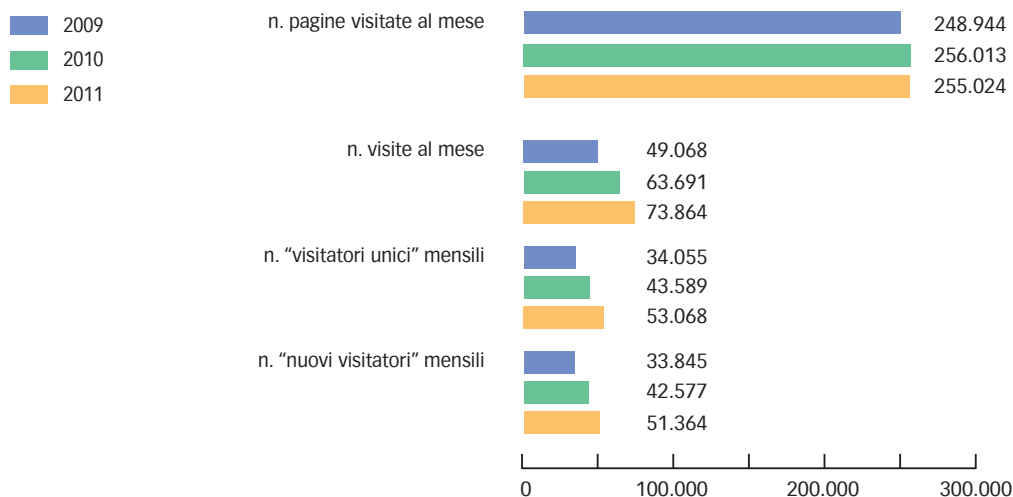
Nel 2011, in linea con l'ultimo biennio, sono stati predisposti i siti che ospitano le versioni **navigabili** ed interattive del *Bilancio economico consolidato* e del *Bilancio di Sostenibilità* del Gruppo (riferiti all'esercizio 2010), in italiano e in inglese.

Il **sito web aziendale** ha ricevuto, nel corso del 2011, **886.375 visite complessive, il 16% in più** rispetto alle 764.298 del 2010, con una **media mensile di oltre 73.800** visite, di cui circa il 70% rappresentato da "nuovi visitatori". Tra le pagine più visitate, oltre alla home page (21,27%), l'accesso alla sezione Energia (8,11%),

alla sezione Acea SpA (4,9%), alla sezione Acqua (4%) e alla Comunicazione (3,8%). Tra il 2010 e il 2011 aumentano la maggioranza degli indicatori di accesso illustrati nel grafico n. 21.

In modo ancora più marcato si sono **incrementate le visite al sito internet di Acea Energia** – www.aceaenergia.it – la società che cura la vendita dell'energia elettrica e gas, che ha registrato 762.000 visite, **+29,8%** rispetto alle 587.119 visite del 2010, **al sito di Acea Ato 2** – www.aceaato2.it – la società che gestisce il servizio idrico nell'ATO 2 - Lazio centrale, con 347.060 visite, **+42%** rispetto alle 244.702 del 2010, e **al sito di Acea Ato 5** – www.aceaato5.it – operativa nell'ATO 5 - Lazio meridionale - Frosinone, con 106.419 visite, **+41,4%** rispetto alle 75.277 visite 2010.

Grafico n. 21 – SITO INTERNET ACEA: I PRINCIPALI INDICATORI (medie mensili 2009-2011)



L'Unità **Ufficio Stampa**, entro la Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione della holding, presidia le relazioni con gli organi di stampa. Ogni giorno **realizza la rassegna stampa delle principali testate nazionali** e di alcuni quotidiani locali, mettendola a disposizione dei colleghi **nella intranet** aziendale. Una rassegna specifica sul settore idrico e una selezione della rassegna principale vengono diffuse sul **sito web istituzionale**, in una sezione dedicata arricchita di servizi televisivi e radiofonici sull'azienda, garantendo agli **utenti esterni** un'informazione puntuale e aggiornata.

L'Ufficio Stampa **risponde alle segnalazioni** relative ai servizi gestiti dal Gruppo, veicolate dai quotidiani. Tale attività viene svolta in stretta collaborazione con le società operative competenti e in interazione con le redazioni dei quotidiani disponibili a

pubblicare le repliche dell'azienda. Altre segnalazioni pervengono all'Ufficio Stampa tramite mail, fax e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro. Nel corso dell'anno ci si è particolarmente adoperati per far fronte al fenomeno delle pratiche commerciali scorrette che si è sviluppato attorno alle proposte commerciali di Acea Energia, assicurando adeguata e corretta informazione e sottolineando le misure cautelative adottate dall'azienda a tutela del cittadino, sino all'istituzione di un Osservatorio permanente congiunto Acea - Associazioni dei Consumatori (vedi paragrafo *Customer care*).

Anche nel 2011 Acea ha affidato ad una società esterna il compito di realizzare un "**Osservatorio reputazionale**", con il costante monitoraggio delle valutazioni espresse in merito all'azienda da organi di stampa e opinione pubblica sui media –

stampa quotidiana e periodica, siti internet, blog, forum ecc. – i cui risultati, elaborati mese per mese, sono stati portati all'attenzione del management aziendale.

I **più importanti eventi societari** vengono opportunamente evidenziati tramite la diffusione di **Comunicati stampa** e, nel caso specifico della comunicazione economico-finanziaria, a seguito di Assemblee e Consigli di Amministrazione o in occasione della pubblicazione di Bilanci e Relazioni, l'Ufficio Stampa lavora in sinergia con la Funzione Investor Relations.

Schede informative divulgate sui media o nel sito web istituzionale sottolineano particolari attività del Gruppo e rendono note le principali manifestazioni, i convegni, gli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale cui Acea prende parte, sia in qualità di sponsor sia con l'allestimento di spazi espositivi sia con il supporto di propri relatori. Nel 2011, ad esempio, sono state messe in rilievo diverse iniziative legate allo sviluppo dei

sistemi di rete per **la mobilità elettrica**, che hanno visto l'azienda protagonista (vedi box di approfondimento), **l'inaugurazione del più grande parco fotovoltaico della Capitale**, a Commercet, **la presentazione del centro idrico Ponte di Nona a Roma**, **l'avvio delle attività del Piano della Luce 2010-2020**, **l'illuminazione artistico monumentale della Basilica di S. Giovanni** in Laterano, così come è stata evidenziata la partecipazione di Acea ai principali eventi in tema di sostenibilità ambientale, quali **Ecopolis**, **l'Earth Day**, il **Festival dell'Energia** e **MoTechEco**, la kermesse dedicata alle nuove tecnologie per la mobilità sostenibile. Acea è stata inoltre partecipe e coinvolta nelle numerose **manifestazioni per celebrare i 150 anni dell'Unità d'Italia** e l'Ufficio Stampa si è attivato per dare comunicazione delle molteplici iniziative intraprese al riguardo come l'illuminazione artistica della facciata del Vittoriano, della statua di Giuseppe Garibaldi e l'utilizzo delle luminarie che ripropongono il tricolore lungo le strade principali di Roma.

Box – Acea ed Enel insieme: sistemi di rete per la mobilità elettrica

Nel febbraio 2011 Acea ed Enel hanno siglato un protocollo d'intesa per lo sviluppo congiunto dell'infrastruttura di ricarica per la mobilità elettrica. Le due società collaboreranno per accelerare la convergenza delle soluzioni tecnologiche di ricarica dei veicoli elettrici in un unico standard nazionale ed europeo, promuovendo presso gli enti regolatori la definizione di un assetto legislativo che favorisca la mobilità elettrica. A questo scopo, il memorandum siglato prevede il lancio di test e progetti pilota congiunti di mobilità elettrica a Roma e in altre città e regioni italiane, a valle di accordi specifici con i soggetti istituzionali competenti; lo sviluppo nel medio termine dell'infrastruttura di ricarica per i veicoli elettrici a Roma, nonché accordi con costruttori di veicoli elettrici, finalizzati alla sperimentazione e alla diffusione dei veicoli nei territori di comune interesse, e la valutazione di possibili iniziative di ricerca e sviluppo congiunte anche in ambito europeo. L'accordo è un ulteriore tassello per lo sviluppo della mobilità sostenibile nel nostro Paese.

Sono proseguite le iniziative per sensibilizzare clienti e cittadinanza sul valore dei servizi erogati, con la riproposizione delle versioni aggiornate al 2011 della "Carta della Luce", che illustra, nel piccolo formato da documento d'identità, i dati impiantistici e le principali caratteristiche del sistema di illuminazione pubblica di Roma, della "Carta dell'Acqua", con le principali caratteristiche chimiche dell'acqua potabile distribuita nella Capitale e del pieghevole, in italiano e inglese, **L'acqua è un tesoro. E Acea ti regala la mappa**, con la **cartina del centro storico che riporta l'ubicazione di oltre 200 "nasoni"**, disponibile dallo scorso anno anche per iPhone, iPad e iPod Touch. È andata avanti, inoltre, l'iniziativa destinata alle scuole, **Acqua spreco zero**, avviata

lo scorso anno e promossa dall'Assessorato Politiche Educative Scolastiche della Famiglia e della Gioventù di Roma Capitale (vedi box dedicato) e si sono svolti **gli eventi conclusivi del concorso internazionale Pure Water Vision: Acea EcoArt Contest**, lanciato nel 2010, che ha avuto un riscontro straordinario, con oltre 600 opere acquisite in gara provenienti da 33 nazioni. A fine marzo 2011, infatti, in concomitanza con la Giornata Mondiale dell'Acqua, si è svolta la **cerimonia di premiazione**, cui ha seguito **l'organizzazione di una mostra** presso l'Auditorium Conciliazione di Roma, con l'esposizione delle opere più votate e la pubblicazione del catalogo **EcoArt Book**.

Box – “Acqua Spreco Zero”: gli insegnanti in visita a LaboratoRI di Acea

Il “valore” della risorsa idrica al centro dell’edizione 2010-2011 di *Acqua Spreco Zero*.

Risparmio e uso consapevole della risorsa naturale, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale sono le parole chiave dell’iniziativa promossa in trenta scuole romane dall’Assessorato Politiche Educative Scolastiche della Famiglia e della Gioventù di Roma Capitale e dall’associazione Next Generation Act, in collaborazione con Acea. Alunni e insegnanti di elementari e medie sono stati coinvolti in attività di informazione e sensibilizzazione che hanno contribuito a diffondere buone pratiche e un uso attento dell’acqua potabile nelle scuole – e tramite gli alunni nelle famiglie. Negli istituti scolastici sono stati installati riduttori di flusso ai rubinetti dei servizi igienici e delle cucine, migliorando del 50% il bilancio idrico di ogni singola scuola. Accanto ai rubinetti sono stati applicati adesivi con il pay off “Risparmia acqua, migliora il futuro della Terra” e a studenti e insegnanti sono stati consegnati materiali didattici sull’argomento.

Per introdurre i docenti delle 30 scuole coinvolte al tema del “valore dell’acqua”, è stata organizzata una visita esclusiva presso la società LaboratoRI, del Gruppo Acea. Una struttura all’avanguardia, con sede a Grottarossa, tra le prime in Europa nei servizi di laboratorio, ricerca, consulenza e ingegneria applicati al ciclo dell’acqua. Accolti dai responsabili dell’azienda, 40 insegnanti hanno potuto scoprire le attività dei laboratori di Grottarossa dove ogni anno, grazie alle centinaia di migliaia di determinazioni analitiche eseguite dai tecnici, viene garantito il monitoraggio costante dei parametri di qualità dell’acqua lungo il suo intero ciclo: dalla captazione alla restituzione all’ambiente naturale.

Nel 2011 si è svolta la **campagna di lancio delle nuove offerte commerciali** di Acea Energia, dal claim “**Vivi l’energia a modo tuo**”. L’idea che ciascuno di noi può “personalizzare” l’uso dell’energia scegliendo tra le diverse offerte commerciali la più congeniale al proprio stile di vita è stata rappresentata da quattro oggetti di uso comune dotati di nuove e stravaganti funzioni: un termosifone che scalda un nido, lampade che illuminano un bi-

liardino come se fosse uno stadio, un trapano che fa i buchi alle ciambelle e un ventilatore che spazza via le foglie del giardino. Quest’ultimo soggetto, dedicato all’ambiente, è stato correlato all’offerta di **energia verde: “Acea viva”**. La campagna, on air da fine novembre 2011 agli inizi di gennaio, è stata divulgata tramite affissione, stampa, radio e web.



Un’attenzione particolare, inoltre, è stata dedicata all’area ambiente, operativa nell’ambito della termovalorizzazione e delle attività a valore aggiunto nei servizi ambientali, quali il compostaggio. Questo uno dei temi proposti da Acea ad un giovane videomaker partecipante al concorso **Movi&Co**, che, dopo esser stato presentato a Venezia durante la Mostra Internazionale d’Arte Cinematografica, si è concluso il 1° dicembre 2011 con la cerimonia di premiazione presso la Triennale di Milano. Il video realizzato per Acea, dal titolo **Ricette per la natura**, ha ricevuto il secondo premio (vedi box di approfondimento).

Box – Con Acea al Movi&Co 2011: premiato *Ricette per la Natura*

Acea da qualche anno è partner di Movi&Co, un concorso dedicato ad aspiranti giovani registi di età compresa tra i 18 e i 35 anni. La formula prevede che i videomaker partecipanti al concorso affianchino le realtà imprenditoriali partner dell'iniziativa, due per ciascuna azienda, lavorando su altrettanti argomenti stabiliti dall'azienda stessa. Nel 2011 Acea ha voluto proporre due temi legati all'ambiente, chiedendo ai giovani registi di trovare una metafora narrativa e visiva per raccontare le attività di compostaggio svolte dal Gruppo e la storia di Appio e Vergine, la coppia di falchi pellegrini che annualmente ritrovano il nido ospitato su un impianto di Acea, consentendo a migliaia di appassionati e ricercatori di osservare la deposizione e la schiusa delle uova, grazie ad una web cam appositamente installata. Entrambi i video hanno ricevuto l'apprezzamento della giuria e quello dedicato al "compost", intitolato *Ricette per la Natura*, ha vinto il secondo premio.

Come una ricetta, nel video, un cuoco taglia e trita tutto quello che di solito finisce nel cestino dei rifiuti: una buccia di banana, un torsolo di mela, i fondi del caffè, foglie di un rametto potato, e con passione li riversa in una pentola. Sta preparando una cena romantica. Lo vediamo, una volta a tavola, guardare teneramente il destinatario di queste attenzioni, uno splendido girasole.

L'idea da cui nasce questo spot è affermare in maniera ironica e leggera che il compost è un ottimo "ingrediente" per la natura. La tecnica di realizzazione del video è la cosiddetta "pixillation", ovvero animazione stop-motion. In questo caso si è scelto di utilizzare attori in carne ed ossa, per dare un tono surreale e fantastico, accostandoli ad ingredienti che si trasformano in cubetti di pongo, il tutto con una sequenza "quadro per secondo" che regola il ritmo del filmato.

Vedi sezione Comunicazione, Movi&Co, nel sito www.acea.it.

Relazioni Esterne ha proseguito anche nel 2011 l'attività redazionale di aggiornamento delle notizie su www.ambientandoci.it, il portale dell'ambiente dedicato alle scuole, attraverso il quale sono state promosse diverse iniziative rivolte a studenti e insegnanti, tra le quali il concorso "*Aqua Nostra*", sostenuto da Acea Ato 2 e dal Rotary Club di Civitavecchia e rivolto agli alunni delle scuole elementari e medie di Civitavecchia, Santa Marinella, Tolfa, Allumiere e Tarquinia e **l'edizione 2011 di Volley Scuola - Trofeo Acea**. Alla 18a edizione del torneo sportivo hanno partecipato **161 squadre** maschili e femminili suddivise nelle categorie Junior e Open, in rappresentanza di circa 100 istituti scolastici superiori di Roma e Provincia, **ben 3.000 i ragazzi coinvolti** tra febbraio e maggio. All'iniziativa, che continua a riscuotere grande successo, sono stati abbinati alcuni concorsi, uno dei quali dal titolo *Uso Consapevole dell'Acqua-Trofeo Speciale Acea* ha previsto la creazione di uno slogan sul risparmio idrico: il premio – una borsa di studio per imparare l'inglese – è stato vinto da una studentessa del Liceo Classico Vivona che ha presentato lo slogan ***Giochiamo a pallavolo, non giochiamo con l'acqua – L'acqua è come una vittoria, non va spreca!***

Oltre alle diverse attività di comunicazione, sopra illustrate, Acea ogni anno consente ad un pubblico differenziato, dalle scolaresche ad operatori del settore, di **visitare gli impianti** grazie alla disponibilità e alla competenza dei dipendenti: nel 2011 **sono state ricevute 1.043 persone**, provenienti sia dal nostro Paese che dall'estero.

Eventi e solidarietà

Il valore economico distribuito alla collettività da parte delle maggiori società del Gruppo rimane sostanzialmente stabile, attestandosi nel 2011 a **5,6 milioni di euro**⁷⁷ (5,5 nel 2010). La parte più consistente degli importi è stata impegnata per le sponsorizzazioni di eventi culturali, sociali e sportivi, per 4,4 milioni di euro, e a titolo di erogazioni liberali ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS, per circa 480 mila euro.

Acea, inoltre, offre i propri servizi (fornitura di elettricità ed acqua, interventi sull'illuminazione pubblica, ecc.) in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, che animano la città a beneficio di visitatori e cittadini. Questo tipo di interventi, denominati "**sponsorizzazioni tecniche**", hanno avuto un **controvalore economico** nel 2011 pari a circa **87.800 euro**.

Nel corso dell'anno Acea ha sostenuto o sponsorizzato numerose iniziative, alcune delle quali sono state ricordate e illustrate nel precedente paragrafo. Convegni, molti dedicati a **tematiche ambientali** strettamente correlate agli ambiti di attività del Gruppo, **mostre d'arte, rassegne musicali e teatrali, eventi legati alle celebrazioni dei 150 anni dell'Unità d'Italia** o ancora premi e rassegne estive sono tra le manifestazioni di rilievo culturale o a vasta partecipazione di pubblico sponsorizzate nell'anno, **attraverso le quali Acea prende parte alle iniziative del territorio**. Per lo sport, oltre alla sponsorizzazione delle

⁷⁷ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

due tradizionali maratone della Capitale e di altri eventi quali le Mille Miglia o Maratone d'Italia, si segnala che Acea è diventata main sponsor e **titolo sponsor** della squadra di serie A di basket **Virtus Roma, oggi Acea Roma**. Tra le iniziative solidali cui Acea ha voluto affiancare il proprio logo si evidenziano sia grandi eventi di livello nazionale quali il **Derby Campioni del Cuore** sia iniziative più circoscritte che hanno portato contributi utili alla realizzazione di progetti specifici presso realtà locali o internazionali.

È stata rinnovata la **disponibilità dell'atrio della sede centrale** di Roma per consentire ad Associazioni impegnate nel sociale di organizzare **iniziative di beneficenza e di raccolta fondi**.

Nel 2011, in particolare, sono stati ospitati:

- Il nucleo ACLI – Acea, per una vendita di beneficenza finalizzata alla raccolta fondi a favore delle cooperative L'acco-

glienza, il Passepartout e Casa Betania, impegnate in attività di sostegno di donne in difficoltà il 5 e il 6.12.2011;

- ROMAIL Onlus – l'associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mieloma che sostiene la ricerca scientifica e l'assistenza domiciliare – per la vendita di Uova di Pasqua, il 7.04.2011, e per la vendita di Stelle di Natale, il 7.12.2011, finalizzate alla raccolta fondi.

Acea ha inoltre sostenuto l'evento della beatificazione di Giovanni Paolo II che si è svolta tra il 30 di aprile e il 2 maggio 2011, durante la quale Roma ha accolto oltre un milione di pellegrini provenienti da tutto il mondo.

Nei box che seguono sono richiamate le **principali manifestazioni sostenute da Acea nel corso del 2011**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

Box – 2011: Acea per l'ambiente e per i giovani

- sponsor del *Festival dell'Energia*, la principale manifestazione nazionale dedicata alle tematiche energetiche che nel 2011 si è svolta a Firenze tra il 9 e il 12 giugno;
- sponsor di *Ecopolis Expo & Conference 2011*, l'iniziativa che si è svolta a Roma tra il 23 e il 25 marzo 2011, rappresenta uno dei più importanti appuntamenti sui temi della crescita urbana sostenibile e della green economy (Fiera Roma Srl);
- sponsor di *La mobilità nel rispetto dell'ambiente. Il ruolo del marketing* un convegno sul tema della mobilità sostenibile che si è svolto a Roma il 22-23 settembre 2011 (Società Italiana Marketing);
- sponsor di *Earth Day – 2011*, la manifestazione che si è svolta a Roma il 20 aprile 2011 prevede eventi tesi a sensibilizzare il pubblico rispetto ai temi dell'ambiente, del risparmio energetico e dell'utilizzo di tecnologie pulite, insieme ad una forte componente educativa orientata al riciclo e al riuso (Earth Day Srl);
- main sponsor di *MoTechEco 2011*, la kermesse dedicata alle nuove tecnologie per la mobilità sostenibile e ai piani nazionali e locali per il loro sviluppo. L'iniziativa, occasione di confronto tra istituzioni pubbliche e operatori del settore si è svolta a Roma dall'11 al 13 maggio 2011 (Green Action Srl);
- sponsor-partner della puntata televisiva *Quanto consumano le città italiane: l'acqua*, che ha presentato il caso di Roma, nell'ambito del programma Mi chiamo città, mandato in onda su Rainews 24 (Angelita Srl);
- sponsor di *Movi&Co. 2011*, il concorso che ha il duplice obiettivo di costruire un ponte fra la creatività dei giovani concorrenti, tra i 18 e i 35 anni, e la realtà del mondo del lavoro e di offrire alle aziende la possibilità di sottoporre la propria immagine all'estro innovativo dei giovani videomaker chiamati a realizzare spot, video o filmati (Expo & Media Communication Srl);
- sponsor della XVIIIª edizione di *Volley Scuola 2011 – Trofeo Acea*, al quale partecipano i ragazzi delle scuole medie superiori di Roma e provincia. La cerimonia di premiazione, con l'assegnazione di cinque borse di studio si è svolta il 26 maggio 2011 presso il Palazzetto dello Sport; all'edizione hanno preso parte 161 squadre e migliaia di studenti (Fipav Lazio);
- sponsor del progetto *Chiare, fresche e dolci acque*, promosso dall'Assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche del Comune di Roma, e delle diverse manifestazioni ad esso correlate al fine di sensibilizzare i più giovani al corretto uso della risorsa idrica. Nell'ambito del progetto, avviato lo scorso anno, nel 2011 si è rinnovata l'iniziativa *Acqua spreco zero* e si è svolto un ciclo di **7 conferenze condotte da Edoardo Vianello** presso alcune scuole di Roma, che hanno preso spunto da dieci video-clip su alcune importanti fontane della capitale, (Associazione Culturale Acque e Next Generation Act);
- main sponsor del *Premio Laurentum 2011-Festival della Poesia dei ragazzi*, il concorso aperto agli alunni che frequentano il secondo ciclo delle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado (pubbliche, paritarie e private) di Roma Capitale si è concluso, con la cerimonia di premiazione, il 10 marzo 2011 ed ha registrato l'adesione di oltre 3.000 alunni (Centro Culturale Laurentum).

Box – 2011: Acea per la cultura e per lo sport

- sponsor dell'iniziativa **Stati Generali** che si è svolta al Palazzo dei Congressi dell'EUR il 22 e il 23 febbraio 2011. Un evento chiave del Progetto Millennium, condiviso da Roma Capitale con i cittadini, le aziende e le associazioni del territorio, per rilanciarne il ruolo di Città al centro dei flussi di sviluppo nel XXI secolo (Zètema Progetto Cultura Srl);
- sponsor della mostra **Noi l'Italia**, centocinquanta opere realizzate nei Laboratori d'arte della Comunità di Sant'Egidio, da artisti con disabilità, e una scultura installazione dell'artista Anton Roca, dedicate ai 150 anni dell'Unità d'Italia. La mostra è stata inaugurata dal Presidente della Repubblica e le opere esposte nel Palazzo del Quirinale fino al 31 gennaio 2012 (SRI Group);
- sponsor della mostra **Leonardo e Michelangelo. Capolavori della grafica e studi romani** presso i Musei Capitolini (ottobre 2011-febbraio 2012) (Associazione Culturale Metamorfosi);
- sponsor de "Il tempo delle donne", nell'ambito del ciclo **Lezioni di Storia 2011/2012** presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma (Laterza Agorà Srl);
- sponsor-partner per la **stagione 2011-2012 del Teatro Sistina** (Il Sistina Srl);
- sponsor-partner per la **stagione 2011-2012 del Teatro Ambra Jovinelli** (Officine Culturali Srl);
- sponsor per la **stagione 2011** degli spettacoli/iniziative dell'**Auditorium Conciliazione di Roma** (I Borghi Srl);
- sponsor del primo **Festival delle Bande Musicali** della Provincia di Roma (Real Management Srl);
- sponsor della serata inaugurale di Cento Città in Musica, edizione 2011, ad ingresso gratuito, che si è svolta il 20 di giugno presso l'Auditorium Conciliazione, con il concerto **Le quattro stagioni** di Vivaldi eseguite dal Maestro Uto Ughi con l'orchestra I Filarmonici di Roma (Associazione Europa Musica);
- contributo per il **restauro dell'antico Organo a canne dell'Oratorio del Caravita** di Roma (Provincia Romana della Compagnia di Gesù);
- sponsor delle iniziative legate al **Carnevale Romano**, che si sono svolte tra il 26 febbraio e l'8 marzo 2011 (Zètema Progetto Cultura Srl);
- sponsor dell'evento **Roma si mette in luce**, che ha coinvolto la città, con particolari installazioni di luce, suoni, spettacoli e performance artistiche in occasione delle festività natalizie (LMC SpA);
- sponsor del **Gay Village 2011**, che si è svolto a Roma tra giugno e settembre, prevedendo numerose iniziative, tra cui cinema, teatro, sport, concerti (Artmediamix Srl);
- sponsor degli eventi **Roma Città Natale** e **Grande Concerto di Capodanno** a Roma che si sono svolti tra l'9 dicembre 2011 e l'8 gennaio 2012 (Zètema Progetto Cultura Srl);
- sponsor della manifestazione **All'Ombra del Colosseo 2011**, spettacoli comici che si sono svolti tra giugno e settembre 2011 nell'ambito dell'Estate Romana (ACSD Castellum);
- main sponsor del circuito **Maratone Italiane**, 19 gare previste tra il 2011 e il 2012, in diverse città italiane (Associazione Maratone Italiane);
- main sponsor dell'edizione 2011 della tradizionale manifestazione sportiva **Maratona della città di Roma – Trofeo Acea**, l'evento agonistico più partecipato d'Italia (Atielle srl) e major sponsor della **Maratonina Roma-Ostia** (Roma Ostia Srl);
- main sponsor e titol sponsor, per la stagione 2011-2012, della **squadra di basket Virtus Roma**, oggi **Acea Roma** (Pallacanestro Virtus srl);
- sponsor di **Mondo Fitness 2011**, la kermesse sportiva più importante dell'Estate Romana, a vasta partecipazione della cittadinanza, che si è svolta tra il 6 giugno e il 7 settembre 2011 (Associazione Sportiva Mondo Fitness);
- sponsor della **Mille Miglia 2011**, la corso di auto d'epoca che ogni anno, lungo il percorso Brescia-Roma-Brescia attraverso 56 comuni italiani, vede correre i migliori modelli della storia dell'automobilismo. Nel 2011 l'evento si è svolto tra il 12 e il 14 maggio (Gruppo Meet);
- contributo per la manifestazione sportiva **Bici Roma 2011**, che si è svolta a Roma tra il 3 e il 5 giugno (Associazione Due Ruote d'Italia).

Box – 2011: Acea per la solidarietà

- main partner dell'iniziativa *Derby Campioni del Cuore*, che si è svolta il 30 maggio 2011 allo Stadio Olimpico di Roma, nell'ambito dei festeggiamenti del 150° anniversario dell'Unità d'Italia. Calciatori, attori, cantanti e personaggi dello spettacolo sono scesi in campo per dar vita ad una serata di calcio, spettacolo e solidarietà. I fondi raccolti sono stati destinati ad associazioni di volontariato che si occupano dell'infanzia;
- sponsor dell'anteprima del balletto *Lo Schiaccianoci* presso il Teatro dell'Opera di Roma. L'iniziativa è stata finalizzata alla raccolta fondi a sostegno delle opere di carità del Circolo San Pietro (Associazione culturale Work&Progress);
- contribuito per la realizzazione del concerto-evento *Tutti insieme*, della Nazionale Italiana Cantanti, presso l'Auditorium Conciliazione di Roma, i cui proventi sono stati devoluti alla Fondazione Parco della Mistica, nata per realizzare il Campus Produttivo della Legalità e Solidarietà, in un'area di 27 ettari, prossimi alla Capitale (Fondazione Parco della Mistica Onlus);
- sponsor della manifestazione *September Concert*, tre giorni di eventi presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma. per ricordare l'11 di settembre, nel decimo anniversario dall'attacco alle Twin Towers. Obiettivo dell'iniziativa quello di promuovere, attraverso l'arte, una riflessione sul valore della pace. L'iniziativa ha ricevuto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica (Compagnia per la Musica, l'associazione culturale no-profit che in Italia rappresenta la Fondazione statunitense September Concert);
- contribuito per le attività del *Centro per lo studio e la prevenzione dei disturbi dell'umore e del suicidio* – Onlus Sant'Andrea (Azienda Ospedaliera Sant'Andrea);
- contribuito per l'organizzazione di *due giornate culturali*, 16 e 21 dicembre 2011, dedicate ai reclusi della Casa Circondariale Rebibbia di Roma (Associazione Culturale Saponi Reclusi);
- contribuito alla *Settimana Nazionale AIRS per la lotta alla sordità*, 24-30 novembre 2011, dedicata all'informazione, sensibilizzazione, prevenzione e cura delle malattie dell'udito (Associazione Italiana per la Ricerca sulla Sordità - AIRS Onlus);
- contribuito per la realizzazione del *Nikis European Golf Club Championship 2011*, il torneo di golf che si è svolto a Roma il 16 e il 17 settembre 2011, la cui finalità è costituire un lascito destinato ai giovani che hanno subito incidenti stradali e che per questo non possono più praticare il loro sport (Associazione Niki's Sport Events Onlus);
- contribuito per il servizio di *accompagnamento in favore dei malati di AIDS* durante la manifestazione Europride dell'11 giugno 2011 (GAIA Società Cooperativa Sociale);
- contribuito alla realizzazione del calendario *Unite contro i disturbi alimentari, il corpo della donna è vita*, per iniziativa dell'Associazione Donna Donna Onlus, il cui scopo è quello di prevenire i disturbi alimentari creando una rete di esperti e progetti per favorirne il trattamento e la cura (Donna Donna Onlus);
- sponsor di *In forma per la vita – Modella Oggi*. Una settimana di eventi, tra il 7 e l'11 di agosto 2011, organizzata allo scopo di sensibilizzare i giovani e gli operatori del mondo della moda e della pubblicità, al problema dell'anoressia (ACMS Promo Grandi Eventi – Associazione Culturale) Società Cooperativa Sociale);
- contribuito per l'acquisto di *una piscina fuori terra*, da installare nell'*area ludico sportiva della Casa Famiglia Villaggio So.Spe.*, a Roma, una struttura per l'accoglienza dei bambini diversamente abili (Associazione Volontariato So.Spe.- Solidarietà e Speranza);
- sponsor del concerto-evento *Canto di Natale*, organizzato presso l'Auditorium Parco della Musica, il 15 dicembre 2011. In chiave musicale e narrativa, la serata ha voluto sottolineare l'importanza della solidarietà, dell'accoglienza, con l'esibizione delle migliori voci della musica leggera italiana e internazionale. Il ricavato del concerto è stato devoluto all'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma (Associazione Comunicazione Reale);
- contribuito tramite l'acquisto dei biglietti natalizi per la *realizzazione di due progetti idro-sanitari in Kenya*: la costruzione di un pozzo in una zona rurale e di una cisterna in una scuola (AMREF Italia Onlus).

Anche al di fuori della Capitale, nei territori sui quali insiste l'attività di alcune società operative del Gruppo, sono state sostenute alcune manifestazioni culturali tra queste il **Festival Orvieto Ushuaia Classica**, l'**Umbria Jazz Festival 2011**, la seconda edizione del **Reate Festival**, una kermesse di rilievo internazionale multidisciplinare, tra musica classica, jazz e danza, che si è svolta presso il Teatro Flavio Vespasiano di Rieti tra il 20 agosto e il 1° di settembre 2010, la **V Conferenza Nazionale Italia-America Latina e Caraibi** che si è tenuta a Milano il 2 e il 3 di dicembre, una

mostra itinerante sul servizio idrico integrato nell'area toscana dell'ATO 3 – Medio Valdarno, dove è operativa la società Publicacqua che ha voluto in tal modo celebrare il decennale di attività, il progetto di educazione ambientale **Differenzio anche io 2011**, sullo smaltimento e il recupero dei rifiuti, rivolto alle scuole primarie di Aprilia dove è ubicato l'impianto di compostaggio della società Kyklos e numerose manifestazioni estive nei comuni di Bracciano, Trevignano, Anguillara, Marino, Cervara, Allumiere, Frasso Sabino e San Vittore del Lazio.

Fornitori

Gli oneri esterni consolidati

Nel 2011 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono circa **2,60 miliardi di euro** in **riduzione del 2,7%** rispetto ai 2,67 miliardi di euro del 2010 (vedi *Identità aziendale*, paragrafo *Indicatori economici generali*). Gli oneri maggiormente incidenti sono riconducibili alle attività della **filiera dell'energia e del gas**, per circa 2,03 miliardi (2,14 miliardi nel 2010), sebbene la spesa per l'acquisto di gas e combustibili destinati al funzionamento delle centrali e per l'acquisizione di certificati verdi, bianchi e diritti CO₂ pur sia complessivamente diminuita di circa 409 milioni di euro. La seconda voce di rilievo sono i **servizi**, pari a 331,5 mi-

lioni di euro, in crescita di 8 milioni rispetto al 2010, mentre restano sostanzialmente stabili le altre componenti di costo (**canoni e oneri vari**).

Il seguito del capitolo illustra invece gli **approvvigionamenti di beni, servizi e lavori**, per una spesa complessiva di **481,5 milioni di euro**, gestiti, per diverse società del Gruppo (vedi *Perimetro di riferimento 2011* del paragrafo dedicato), dalla Funzione di corporate Acquisti e Logistica, costituita nel 2011 con l'approvazione della nuova macrostruttura⁷⁸.

Le politiche degli acquisti

Le **politiche di approvvigionamento** fanno capo alla **Funzione Acquisti e Logistica**, che ha, tra l'altro, la missione di «assicurare la definizione delle politiche e degli indirizzi, nonché la gestione centralizzata, degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori per il Gruppo». Nel 2011 la Funzione è stata completamente riorganizzata con interventi che ne hanno modificato struttura e procedure operative, al fine di migliorare l'efficienza del processo di approvvigionamento attraverso la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer e la focalizzazione del processo sulla gestione della categoria merceologica. Tale riorganizzazione ha riguardato anche i Sistemi di qualifica dei fornitori che sono stati separati dalla struttura Acquisti per la totale indipendenza delle due attività.

Il presidio operativo è garantito dall'**Unità Pianificazione, Controllo e Marketing di acquisto**, che ha le responsabilità di proporre le strategie di acquisto funzionali agli obiettivi di Gruppo, garantire l'analisi dei fabbisogni delle Società/Funzioni e l'elaborazione del piano degli approvvigionamenti di Gruppo, monitorare l'evoluzione del mercato dei fornitori, l'andamento dei prezzi e le innovazioni tecnologiche. Nell'anno sono state definite le nuove strategie di acquisto e sperimentate in alcune aree merceologiche, con un approccio orientato al "category management".

La gestione degli approvvigionamenti si svolge nel pieno rispetto del quadro normativo di riferimento⁷⁹; ricorrendo all'indizione di

gara come metodologia prevalente di individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di massima trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto.

I **codici valoriali del Gruppo**⁸⁰ dedicano particolare attenzione alle relazioni tra Acea e i fornitori. Il **Codice Etico degli Appalti**, adottato nel 2003, orienta il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici, in riferimento ai principi di correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza. Il **Codice Etico del Gruppo**, del 2004, enuncia i principi di trasparenza e integrità, la tutela degli aspetti etici nelle forniture, i criteri che presiedono alla scelta dei fornitori e al corretto comportamento del personale dedicato agli approvvigionamenti. L'espressa accettazione di entrambi i codici valoriali è **condizione indispensabile per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi** e per poter accedere ai Sistemi di Qualificazione presenti in Acea; inoltre **l'accertamento di violazioni dei codici valoriali, debitamente comprovate, comportano l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione** (art. 8, comma 1, *Codice Etico degli Appalti* e art. 26 *Codice Etico del Gruppo*).

Nel giugno 2011 sono state varate le nuove procedure in materia di acquisti che, in linea con la mission di Acquisti e Logistica, per-

⁷⁸ La nuova macrostruttura del Gruppo è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA nella riunione del 25 gennaio 2011 ed è in vigore dal 1° febbraio 2011.

⁷⁹ Il D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE.

⁸⁰ Sia il Codice Etico degli Appalti sia il Codice Etico del Gruppo Acea sono disponibili on line nel sito web aziendale (area Fornitori ed area Regole e valori).

Box – Codice Etico del Gruppo: la tutela degli aspetti etici nelle forniture

Codice Etico del Gruppo Acea, articolo 14, comma 3:

«Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni ambientali e ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici e di legge, richiedendo per particolari forniture e servizi requisiti di rilevanza sociale. A tal fine, nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono:

- un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile);
- la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'Azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti».

seguono la finalità di **accentrare nella holding le procedure di pianificazione degli approvvigionamenti** e selezione del fornitore, rendendo il processo più efficace ed efficiente.

Per svolgere al meglio il servizio di **"centrale acquisti"** per le società del Gruppo, l'Unità Pianificazione, Controllo e Marketing di acquisto, ha avviato e **completato nel 2011** il progetto relativo alla **gestione su SAP del processo di acquisti per lavori**, al fine di razionalizzare l'iter di approvvigionamento anche sotto il profilo contabile e uniformarlo a quello relativo agli acquisti di beni e servizi. Grazie alla piena operatività del portale **Pleade** (www.pleade.it/aceaspa), nel 2011 le procedure di selezione di

appalti di lavori, beni e servizi, salvo rare eccezioni, **sono state espletate tramite piattaforma informatica⁸¹ senza trasmissione di documenti cartacei** e con l'uso di **firma digitale**, in linea con l'orientamento della pubblica amministrazione in materia di digitalizzazione e con evidenti risparmi di costi e benefici ambientali. Anche gli avvisi relativi all'indizione di gare di rilevanza europea – e i relativi allegati – sono pubblicati sul portale Pleaide.

È inoltre attivo il **portale unico acquisti** per la gestione dei **contratti comuni**, quali viaggi e trasferte, cancelleria, stampanti, toner e altri accessori consumabili.

L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori

Perimetro di riferimento 2011

Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano le seguenti società del Gruppo: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Ecogena, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, LaboratoRI, Acea Ato 5, Acea Ato 5 Servizi, Acea Gori Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano, Crea Gestioni, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente - entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena), SAO, Apice, Ecoenergia e parte degli approvvigionamenti facenti capo ad Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di lavori sono stati gestiti, a livello centralizzato, per le società indicate nel *Perimetro di riferimento 2011*, coerente con quello dello scorso anno, tenuto conto del processo di scioglimento della JV con GdF Suez Italia Energia.

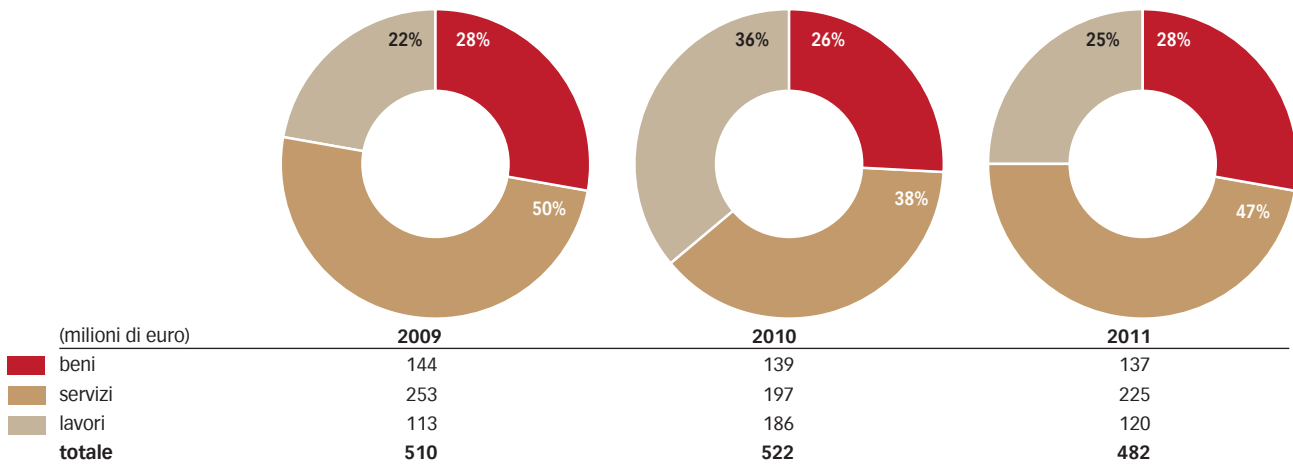
Il controvalore economico complessivo dei contratti aggiudicati nell'anno, pari a 481,5 milioni di euro⁸² è in contrazione

del 7,8% rispetto ai circa 522 milioni di euro del 2010, in particolare per la **forte diminuzione della voce "lavori"** (-35,6%) e **l'aumento**, più contenuto (14,3%), **della spesa per servizi**, entrambi i dati in inversione di tendenza rispetto allo scorso esercizio, mentre in linea con il trend triennale è in lieve contrazione la spesa per l'acquisto di beni (vedi grafico n. 22).

⁸¹ Permanendo il rispetto delle norme in materia di archiviazione, garantito contrattualmente dal Portale partner di Acea.

⁸² L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di "Commodities".

Grafico n. 22 – VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2009-2011)

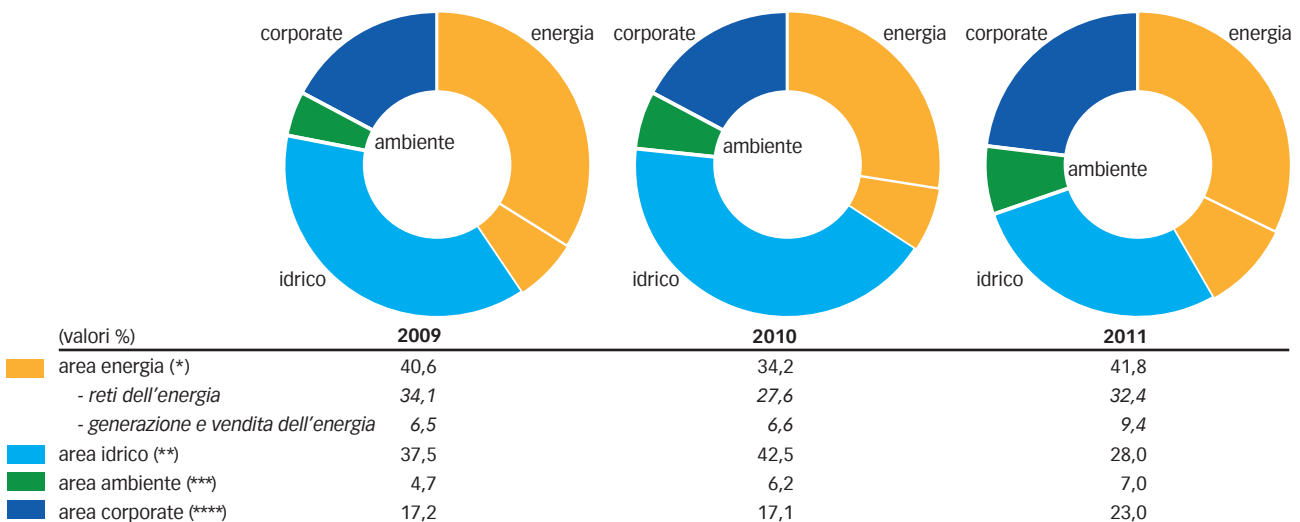


NB: i valori in tabella sono arrotondati per eccesso.

Suddividendo il valore degli appalti tra le quattro macroaree **energia** (reti e mercato), **idrico**, **ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** e osservando l'**andamento della loro incidenza percentuale sul totale** (vedi grafico n. 23) si può notare, tra il 2011 e il 2010, l'aumento del peso dell'area energia – in particolare sia nel comparto "reti" sia in quello "mer-

cato" cresce la spesa per beni e servizi – e la contrazione dell'incidenza dell'area idrico, nella quale si concentra la riduzione della spesa "lavori", in aumento anche l'incidenza dell'area corporate (in particolare per "servizi") mentre il peso percentuale dell'area ambiente resta pressoché costante, con un lieve aumento correlato alla spesa per appalti di lavori.

Grafico n. 23 – RIPARTIZIONE PER MACROAREE DELLA SPESA PER APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) (2009-2011)



(*) Entro l'area energia, il comparto **reti dell'energia** comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Acea Distribuzione SpA, Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Ecogena, e Acea Illuminazione Pubblica.

Nella **generazione e vendita dell'energia**, a seguito dello scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia SpA, sono incluse le società dell'area energia attive nella produzione e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato (Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione) i cui approvvigionamenti sono in parte limitata gestiti dalla Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA.

(**) L'area **idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratorioI; Acea Gori Servizi, Acea Ato 5 Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano e, dal 2010, anche Crea Gestioni.

(***) L'area **ambiente** include le società attive nel settore termovalorizzazione e servizi ambientali del A.R.I.A. (entro cui si sono fuse per incorporazione le società EALL, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena), SAO, Enercombustibili, Ergo Ena, A.PI.C.E. ed Ecoenergie.

(****) L'area **corporate**, nell'ambito dei servizi di Gruppo, comprende le società Acea SpA, Marco Polo (ramo Acea) e Acea8cento.

Le procedure espletate per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia** sono conformi alla normativa vigente (parte III del Codice Unico Appalti - D. Lgs. n. 163/ 2006) e per gli affidamenti che non rientrano nei settori speciali vengono indette procedure ad evidenza pubblica in conformità alla normativa di settore applicabile. Per gli appalti di **importo inferiore alla soglia comunitaria** Acea applica Regolamenti interni nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza (vedi oltre i sottoparagrafi *Beni e servizi; Lavori*).

Nella **sezione Fornitori** del **sito web** aziendale (www.acea.it) gli operatori possono accedere alle informazioni, alla modulistica e ai Sistemi di qualificazione; il **portale telematico dedicato – Pleiade** – consente di **gestire le gare on line**, riproducendo la prassi operativa delle gare tradizionali (verifica della documentazione a corredo, riconoscimento del possesso dei requisiti, apertura dell'offerta economica e visualizzazione della graduatoria); il portale è anche in grado di **gestire in modo integrato i Sistemi di qualificazione e le gare indette tra le imprese ad essi iscritte**.

Beni e servizi

L'**importo** destinato all'acquisto di **beni e servizi** nel 2011 ammonta cumulativamente a **361,6 milioni di euro** con un **aumento del 7,5%** rispetto ai 336 milioni di euro del 2010, sale anche il peso percentuale di questa voce sul totale degli approvvigionamenti, raggiungendo il 75%, a fronte del 64,3% dello scorso anno.

Si rilevano variazioni anche nella suddivisione percentuale del valore dei beni e servizi approvvigionati per le macroaree, con **maggiori costi sostenuti per queste voci dall'area energia** (reti, generazione e vendita) e **dall'area corporate**, cui sono riconducibili, rispettivamente, il 47,3% e il 29% della spesa complessiva (la ripartizione 2010 era del 43,6% e del 25%), mentre sono **in flessione i costi** per beni e servizi **dell'area idrico**, con un peso percentuale del 19,8% sul totale (era del 26,3 nel 2010) e dell'area ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali), con un peso del 3,8%, a fronte del 4,6% nel 2010.

Per le **forniture di beni e servizi** di importo **inferiore alla soglia comunitaria** (pari a 387.000 euro⁸³) Acea applica Il **Regolamento interno**⁸⁴ che prevede due procedure di gara:

- **procedura ordinaria:** gare on line tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione;
- **procedura straordinaria:** gare indette con singola richiesta di offerta.

Le imprese accedono direttamente e senza oneri alle gare, pubblicate **on line**. Nel 2011 sono state indette complessivamente⁸⁵ **411 gare mediante pubblicazione sul portale Pleiade** e sono state aggiudicate **15 gare, indette mediante bando europeo**.

Per l'acquisto dei beni e servizi, la Funzione Acquisti e Logistica della holding ha seguito nel corso del 2011 l'iter delle richieste emesse dalle società/Unità del Gruppo con l'**elaborazione di 3.099 Ordini di Acquisto**. Di questi, circa il 65% ha avuto importi di affidamento contenuti entro i 50.000 euro, mentre il restante 35%, con importi di affidamento oltre i 50.000 euro, ha assorbito il 93% del valore totale dei beni e servizi approvvigionati⁸⁶.

Il grafico n. 24 mostra la **distribuzione geografica**, 2010 e 2011, **degli importi impiegati** per l'approvvigionamento di beni e servizi. Rispetto allo scorso anno aumenta la percentuale del valore degli acquisti all'estero e risulta perfettamente bilanciata tra nord e centro Italia. In particolare, nel 2011, su un totale di 1.593 fornitori, il 67,2%, pari a 1.071 fornitori, sono concentrati nel **"centro Italia"** ed **assorbono circa il 41% del valore degli approvvigionamenti di beni e servizi**; entro questo accorpamento il **Lazio** rappresenta 906 fornitori e **104 milioni di euro** assegnati per gli acquisti, pari **circa il 29% del totale**. Questo dato è coerente con lo storico radicamento territoriale di Acea, operativa a Roma da oltre un secolo, e, nel frangente economico particolarmente delicato per il Paese, **conferma le rilevanti ricadute positive sull'indotto locale**.

Le **prime 10 imprese fornitrici di beni e servizi 2011** si sono aggiudicate il **33,7%** (pari a circa 107 milioni di euro) dell'importo complessivamente speso per questi approvvigionamenti.

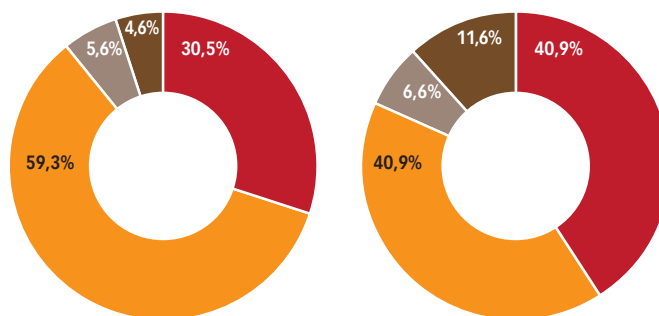
⁸³ Regolamento CEE 1177/2009, in vigore dal 2010.

⁸⁴ Il Regolamento interno per le forniture di beni e servizi nei settori speciali "sotto soglia" è stato adottato nel marzo del 2008 ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006.

⁸⁵ Includere le gare esperite dalle società dell'area energia (generazione e vendita): Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

⁸⁶ Pari a 361,6 milioni di euro.

Grafico n. 24 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI E DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2010-2011)



(milioni di euro)	2010	2011
nord Italia	92	148
centro Italia	179	148
sud Italia e isole	17	24
estero	14	42
totale	302	362

NB: il dato 2010 non includeva le società della JV con Electrabel.

Tabella n. 42 – TOP TEN DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI DEL GRUPPO (*) E INCIDENZA SUL TOTALE (2011)

fornitore	%	% cumulate	fornitore	%	% cumulate
SUN EARTH SOLAR POWER CO. LTD	7,1	7,1	TELECOM ITALIA SpA	2,1	26,0
NINGBO SOLAR ELECTRIC	4,9	12,0	FASTWEB SpA	2,0	28,0
ATI – SODEXO MOTIVATION SOLUTIONS	4,8	16,8	ITALIAN CABLE COMPANY SpA	2,0	30,0
QUI GROUP SpA	4,7	21,5	BENI STABILI GESTIONI SpA	2,0	32,0
SIDEREDIL Sas	2,4	23,9	SEA. SOC. ELETTR. ARZIGNANESE SpA	1,7	33,7

(*) Escluse le società dell'area energia (generazione e vendita): Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, pertanto l'incidenza percentuale è calcolata su un totale spesa per "beni e servizi" pari a 317,4 milioni di euro.

Lavori

La spesa destinata all'appalto dei lavori pari a **119,9 milioni di euro** nel 2011, con un peso di circa il 25% sul costo totale degli approvvigionamenti, **si contrae del 35,6%** rispetto ai circa 186 milioni di euro destinati a tale voce nel 2010. La marcata diminuzione del valore degli affidamenti dei lavori si riflette in una diversa distribuzione percentuale tra le macroaree: all'**area idrico** è riconducibile il 52,5% del costo totale per gli approvvigionamenti lavori (nel 2010 il peso era del 71,8%), all'**area energia** (reti, generazione e vendita) il **25,4%** (era il 17,1%), all'**area ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) il **16,9%** (era il 9,2%) e all'**area corporate** (servizi di Gruppo) il **5,2%** (era l'1,9%).

In valori assoluti, invece, fatta eccezione per un lieve aumento

nelle aree corporate e ambiente, si conferma la generale tendenza alla riduzione di questa voce di costo nella maggior parte delle società del Gruppo, più rilevante per l'area idrico.

Nel 2011 il **98%** degli importi dedicati all'approvvigionamento dei lavori è stato affidato **tramite procedura di gara**.

Per gli importi **inferiori alla soglia comunitaria** (pari a 4,845 milioni di euro⁸⁷) il **Regolamento Interno**⁸⁸ prevede **due procedure**:

- **ordinaria**: gare on line tra le imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione;
- **straordinaria**: viene attivata per tipologie di lavori non previste nei Sistemi di qualificazione. Le gare sono indette con singolo bando che, caso per caso, precisa il criterio per l'individuazione della soglia di anomalia.

⁸⁷ Regolamento CEE 1177/2009.

⁸⁸ Il Regolamento interno per i lavori dei settori speciali "sotto soglia", ai sensi dell'art. 238, comma 7, del D. Lgs. n. 163/2006, è stato adottato in Acea nell'agosto 2006.

Le gare indette mediante procedura ordinaria vengono pubblicate on line nel portale telematico dedicato accessibile dal sito web di Acea. I bandi di gara, inoltre, vengono pubblicati in Gazzetta Ufficiale e nei quotidiani.

Le procedure di affidamento lavori nell'anno sono state **77⁸⁹**, di queste **60** sono state **gare on line** e **7 con bando**.

I **primi dieci fornitori di lavori 2011** si sono aggiudicati circa il **48,6%** (circa 58 milioni di euro) del valore complessivo destinato a questa voce degli approvvigionamenti.

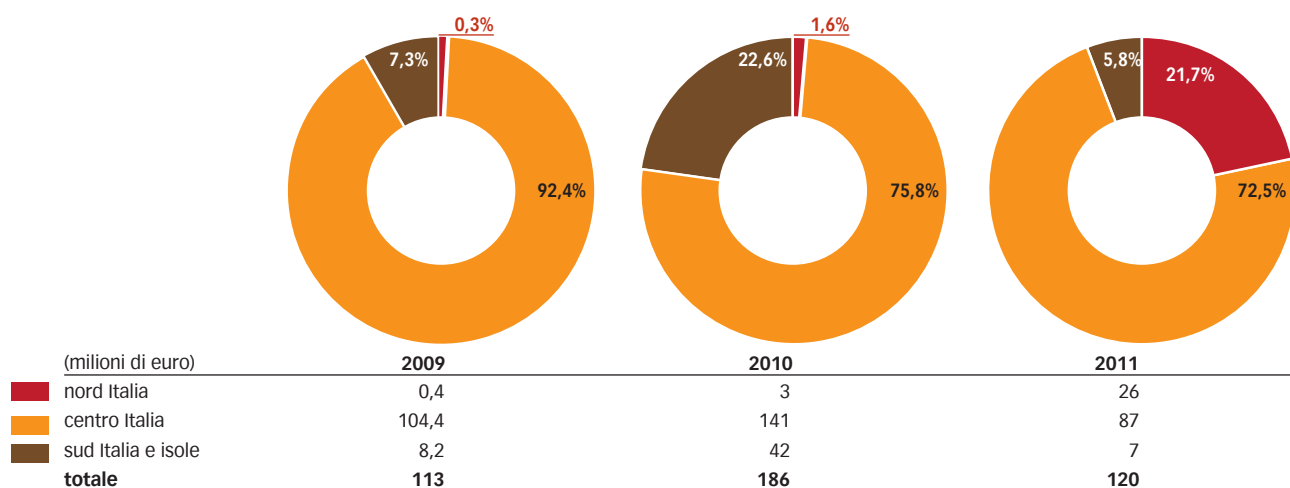
Il grafico n. 25 mostra la **distribuzione geografica degli importi lavori** aggiudicati in appalto **nell'ultimo triennio**. Si può notare un andamento discontinuo per le tre macroaree del Paese (nord, centro, sud e isole), e in particolare, tra il 2011 e il 2010, l'incremento del valore degli affidamenti in nord Italia e la contrazione nel sud e isole, mentre al **centro Italia**, l'area in cui si svolgono prevalentemente le attività delle società operative, resta concentrata la maggior quota del valore complessivo dei lavori in appalto: **il 72,5% nel 2011**, e in particolare nel Lazio, che assorbe **circa il 70,8%** del valore degli affidamenti di lavori, pari a **85 milioni di euro**, con 55 imprese fornitrici su un totale di 70 fornitori.

Tabella n. 43 – TOP TEN DEI FORNITORI DI LAVORI DEL GRUPPO(*) E INCIDENZA SUL TOTALE (2011)

fornitore	%	% cumulate	fornitore	%	% cumulate
ATI – INTERCANTIERI VITTADELLO	16,6	16,6	DE.NE.DA. Srl	3,3	36,0
SO.I.GE.A.. Srl	4,3	20,9	LUNICA SOCIETA' CONSORTILE	3,3	39,3
CICCHETTI REMO E FIGLIO Srl	4,1	25,0	CORSINI COSTRUZIONI Srl	3,2	42,5
COREL Srl	4,0	29,0	CANTIERI MODERNI Srl	3,1	45,6
G.T.A. Srl	3,7	32,7	ACQUA E AMBIENTE Scarl	3,0	48,6

(*) L'analisi include anche gli affidamenti facenti capo alle società dell'area energia (generazione e vendita): Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione.

Grafico n. 25 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO (2009-2011)



⁸⁹ Il numero include anche gli affidamenti facenti capo alle società dell'area energia (generazione e vendita): Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione.

La valutazione dei fornitori

In Acea sono attivi **Sistemi di Qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, aggiornati con regolarità. Dal 2011 è responsabile del coordinamento dell'intero Processo di Qualifica e Rating dei Fornitori la Funzione Sicurezza e Tutela della capogruppo, in particolare della registrazione e dell'aggiornamento degli Albi Fornitori e delle Vendor List del Gruppo, della raccolta e del mantenimento di tutte le informazioni relative alle prestazioni dei Fornitori (Rating).

Le imprese che decidono di qualificarsi devono dimostrare il possesso dei requisiti di ordine generale imposti dalla normativa di settore (cosiddetti "requisiti morali") e dei requisiti di ordine speciale (tecnici e qualitativi) richiesti dai singoli Sistemi ed esplicitati nei rispettivi Regolamenti di qualificazione, disponibili on line nel sito web aziendale. Due elementi tipici dei requisiti "di ordine morale" previsti dalla normativa sono particolarmente rilevanti ai fini della tutela dei lavoratori, **vale a dire il pagamento regolare di imposte, tasse, e contributi a favore dei lavoratori** attestato dal **DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva** e **l'osservanza delle norme in materia di sicurezza e di ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro**. Qualunque **irregolarità** in merito ai requisiti ricordati **dà luogo all'automatica esclusione dalla gara**. Tra i requisiti speciali si segnala la richiesta di un **Sistema di Qualità aziendale**, conforme alle norme UNI EN, anche ove non obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

Gli operatori possono iscriversi ai Sistemi di Qualificazione istituiti in Acea in ogni momento della loro vigenza, inoltrando la richiesta d'iscrizione all'Albo e la documentazione a corredo. Qualora, nel corso delle verifiche e degli aggiornamenti svolti ogni anno, risultasse il venir meno dei requisiti posseduti al momento dell'iscrizione, le imprese verranno sospese dall'Albo in attesa del ripristino di condizioni regolari.

I Sistemi di Qualificazione attivi al 31.12.2011 in Acea sono:

1. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori elettrici edizione 2011** (linee aeree e linee in cavo interrato AT; linee aeree ed in cavo MT/BT; cabine primarie e secondarie; impianti di illuminazione pubblica e artistica);
2. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori idrici ed elettromeccanici edizione 2011** (reti idriche e fognarie; condotte acquedottistiche e collettori fognari; teleriscaldamento, impianti meccanici, impianti elettrici, impianti di telecomunicazione e automazione);
3. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di elettropompe**;
4. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di cavi elettrici**;
5. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di trasformatori**;
6. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di contatori idrici**;
7. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di armature a tecnologia Led, attivato nel 2011**;
8. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di armature funzionali per illuminazione stradale, attivato nel 2011**;
9. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto prestazioni professionali di **gestione licenze e direzione lavori e sorveglianza archeologica, attivato nel 2011**;
10. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto prestazioni professionali **coordinamento per la sicurezza, attivato nel 2011**;

In ragione della pubblicazione nel 2011 (luglio-settembre) delle nuove edizioni dei Sistemi di qualificazione dedicati ai lavori, per l'area idrica ed elettrica, la situazione delle iscrizioni ai due Sistemi, al 31 dicembre 2011, presenta carattere transitorio, risultando **in corso**, a tele data, **l'istruttoria relativa alle richieste di iscrizione presentate**.

In dettaglio, al 31 dicembre, l'iscrizione al nuovo sistema lavori elettrici è stata richiesta da 27 operatori economici, mentre per il sistema lavori idrici ed elettromeccanici i candidati sono 85. Ci si attende l'aumento delle richieste di iscrizione nell'arco del primo quadrimestre 2012, poiché le imprese iscritte ai previgenti sistemi di qualificazione (113 per i lavori idrici; 45 per i lavori elettromeccanici e 37 per i lavori elettrici) perderebbero altrimenti il diritto di invito alle gare.

In merito ai **Sistemi di Qualificazione merceologici, attivati nel 2011**, si registrano già 5 fornitori qualificati per l'Albo Armature funzionali per illuminazione stradale e 8 operatori per l'Albo armature a tecnologia Led.; resta invece invariato il numero degli operatori iscritti ai Sistemi di forniture già istituiti (8 operatori per l'Albo cavi elettrici, 8 per l'Albo trasformatori e 5 per l'Albo contatori idrici).

Nel 2011, inoltre, sono stati pubblicati alcuni **Sistemi di qualificazione dedicati ai Professionisti**: In particolare, al 31 dicembre risultano già iscritti 18 operatori all'Albo dei Coordinatori per la sicurezza, 29 professionisti all'Albo dedicato alla direzione lavori e 6 professionisti all'Albo riservato alla sorveglianza archeologica.

La Funzione Acquisti e Logistica ha posto particolare attenzione agli aspetti legati alla valutazione della sicurezza e qualità ed ha stabilito di implementare un sistema per il *vendor rating* di tutti i fornitori che entrerà in funzione nel 2012 e misurerà le prestazioni dei fornitori valutando le differenti performance: operative, commerciali e relative alla sicurezza sul lavoro e alla tutela dell'ambiente.

Nel 2011 è proseguita da parte di **Acea Distribuzione** l'applica-

zione del **Vendor rating**, nell'ambito dei **lavori in area energia**, un **sistema di valutazione** dell'operato delle imprese, sviluppato, già da alcuni anni, in collaborazione con l'Università di Tor Vergata.

Il sistema di valutazione, **incentrato su parametri di qualità e sicurezza**, prevede ispezioni in cantiere e l'elaborazione di **classifiche di merito basate sulla reputazione degli appaltatori**, delle quali è possibile tener conto, in maniera oggettiva e non

Box – Qualità e sicurezza: il sistema di *Vendor rating* per i lavori in area energia

Il metodo di misurazione delle performance delle imprese appaltatrici di lavori nell'area energia, messo a punto in collaborazione con il *Center of Advanced Procurement* dell'Università "Tor Vergata" di Roma, elabora le informazioni raccolte su 135 parametri di giudizio incentrati su qualità e sicurezza, a seguito di ispezioni in cantiere, e le traduce in un "indicatore di reputazione" (IR).

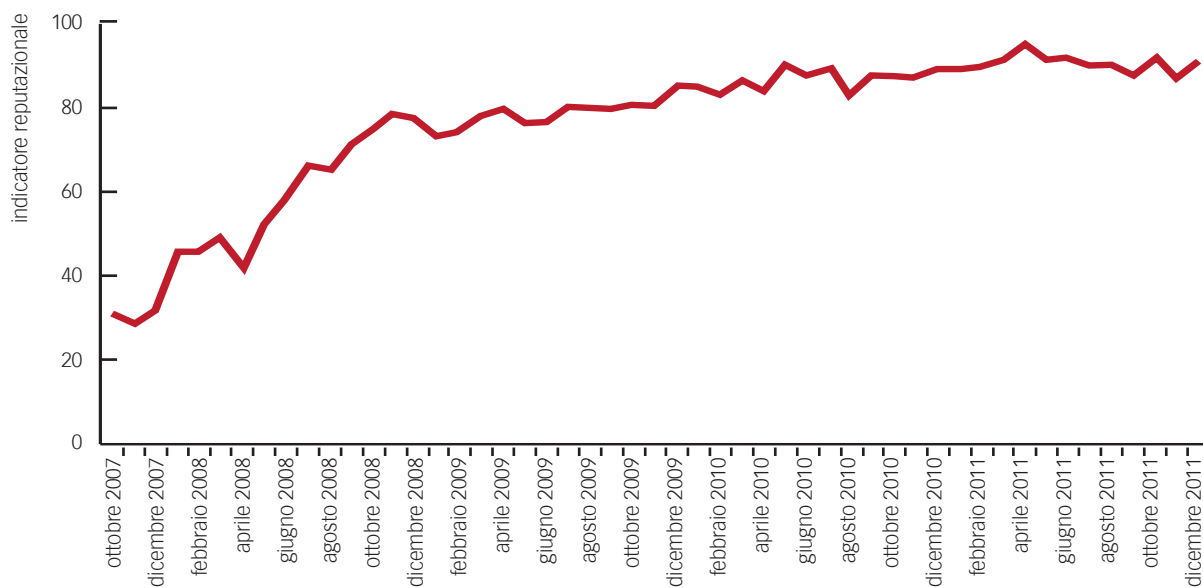
L'IR è stato inserito come possibile parametro ulteriore nella formula di aggiudicazione dell'appalto premiando le imprese con i migliori standard di sicurezza e qualità.

L'Unità "Ispezione e Verifiche" di Acea Distribuzione, tra il 2008 e il 2011 ha svolto circa 3.800 ispezioni. L'indicatore di reputazione medio mensile per le imprese è passato da un valore di circa 40, rilevato nelle fasi iniziali del progetto, ad un risultato pressoché pari a 91,5, con un trend di miglioramento particolarmente significativo. Il sistema ha dimostrato di poter incrementare l'affidabilità degli operatori, garantendo livelli prestazionali ottimali e generando ricadute positive lungo la catena di fornitura.

L'indice reputazionale, ovvero il giudizio che la stessa società ha assegnato nel tempo al suo fornitore diventa, accanto al ribasso proposto, un possibile elemento di valutazione dell'offerta che incide, in modo equilibrato, sulla scelta del vincitore.

Nel grafico è rappresentato l'andamento temporale della valutazione media di tutte le imprese dall'avvio del sistema fino a tutto il 2011.

Valutazione complessiva imprese (ottobre 2007-dicembre 2011)



preponderante, nell'aggiudicazione delle gare. È inoltre possibile l'applicazione di penali e la sospensione delle attività dell'appaltatore: **nel 2011** sono stati **sospesi** per "non conformità" sulla sicurezza **33 cantieri**, a fronte di un totale di **962 visite effettuate**. L'applicazione del *Vendor rating* continua a rappresentare un forte stimolo **per il miglioramento dei livelli di attenzione a qualità e sicurezza** e nel corso dell'anno si è ottenuto un ulteriore **aumento dell'indice reputazionale medio** delle 34 im-

prese che hanno operato per Acea Distribuzione, passato da un valore di 87,78 nel dicembre 2010 **a 91,5 nel dicembre 2011** (vedi box di approfondimento). Infine, in coerenza con l'adozione da parte di Acea Distribuzione del **Sistema di Gestione della Sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007**, le imprese fornitrici di lavori sono tenute a sottoscrivere la **Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro**.

Box – Il contenzioso con i fornitori

Il contenzioso tra l'azienda e i fornitori riguarda principalmente due ambiti: le **contestazioni per mancati corrispettivi** a fronte di provviste di beni, lavori e servizi e i **ricorsi in materia di contratti di appalto**.

Nel primo ambito si tratta di fatture che, nel 90% dei casi, non vengono pagate per motivi formali e trovano generalmente rapida soluzione in via transattiva: in merito si registrano **11** posizioni aperte e chiuse nel 2011. Altre **10** posizioni sono invece pendenti e riguardano mancati pagamenti per inadempimenti contrattuali.

Relativamente al contenzioso sui contratti di appalto, si hanno prevalentemente ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni (**21** ricorsi), o davanti al Giudice ordinario relativamente a riserve, risoluzioni ecc. per **39** cause in corso, per lo più risalenti a rapporti contrattuali dei primi anni 2000, che scontano pertanto la durata e i gradi di svolgimento dei giudizi.

Personale

Il personale di Acea

L'organico del Gruppo al 31.12.2011, per percentuale di consolidamento, è di 7.050 risorse (+2% circa sul 2010). Lo scioglimento della *joint venture* energetica AceaElectrabel ha inciso anche sulle dinamiche delle consistenze del personale: dalla cessione delle società attive in produzione e trading deriva una riduzione di 154 unità, alla quale va rapportato l'incremento di 76 risorse riconducibile alla nuova società di generazione Acea Produzione e l'aumento di 92 risorse imputabile alla nuova società di vendita Acea Energia (e alle sue partecipate), oggi entrambe al 100% di Acea SpA.

Altre variazioni di rilievo riguardano il personale inquadrato nelle società idriche del Gruppo, con l'uscita di 60 dipendenti da Acea Ato 2, la contabilizzazione di 156 risorse da Acquedotto del Fiora, inclusa dal 2011 con metodo proporzionale nel perimetro di consolidamento, e l'incremento di 52 dipendenti presso le società attive all'estero. In aumento di 21 risorse anche il personale operativo presso le aziende dell'area industriale ambiente mentre, in area reti, si riduce di 79 risorse il personale di Acea Distribuzione.

Tabella n. 44 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2009-2011) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

	2009	2010	2011
aree di business			dipendenti
idrico	3.921	4.169	4.334
di cui Lazio-Campania	2.294	2.150	2.189
Toscana-Umbria	720	715	853
estero e LaboratoRI (*)	907	1.304	1.292
energia	1.920	1.863	1.796
di cui reti	1.596	1.544	1.465
generazione e vendita	324	319	331
ambiente	179	181	202
struttura (Acea SpA+Acea8cento)	700	700	718
totale	6.720	6.913	7.050

(*) Nel totale "estero e LaboratoRI" del 2010 erano incluse le 67 unità di Acea Gori Servizi, ricondotte nel 2011 nell'area idrica Lazio-Campania.

Tabella n. 45 – LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2010-2011) (*)

localizzazione	2010		2011	
	n.	%	n.	%
centro nord (Toscana-Umbria-Lombardia)	884	12,8	1.043	14,8
centro sud (Lazio-Campania-Puglia)	4.939	71,4	4.865	69,0
estero	1.090	15,8	1.142	16,2

(*) Per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.

Composizione e turnover

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Composizione e turnover riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, le 3 società nate dallo scioglimento della joint venture tra Acea e GDF Suez Energia Italia: Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Umbra Acque, LaboratorioRI, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni (in cui sono confluite Crea Partecipazioni e Acea Rieti), Gesesa, Sogea, Lunigiana, Sollemme, A.R.I.A (in cui sono confluite EALL, Terni En.A, Enercombustibili ed Ergo Ena), SAO e, per il biennio 2010-2011, la società Aquaser.

I dati relativi alla composizione del personale Acea, di seguito illustrati, sono stati ulteriormente ampliati, includendo nell'analisi, per il biennio 2010-2011, anche la società **Aquaser**, che dal 1° gennaio 2010 è stata presa in carico dal service amministrativo centralizzato di Acea SpA. Sono stati conseguentemente ricalcolati, nelle tabelle, tutti i dati relativi al 2010.

Nel **triennio 2009-2011** si assiste alla tendenziale **riduzione del numero complessivo di risorse impiegate** nel Gruppo, coerentemente al processo di adeguamento dell'organico alle esigenze gestionali e organizzative avviato da Acea a partire dal 2009 (vedi tabella n. 46). Analizzando in dettaglio i dati relativi a **ciascuna categoria professionale** si riscontra la **progressiva contrazione delle consistenze** relative a **dirigenti, impiegati ed operai** mentre è in controtendenza la categoria dei **quadri** in lieve **crescita** dal 2009. Tali variazioni, oltre ad esser determi-

nate dalle movimentazioni – in ingresso e in uscita – di personale, sono frutto delle modifiche degli inquadramenti professionali e degli avanzamenti di carriera che interessano le risorse presenti in azienda.

Nel triennio in esame **l'incidenza del personale femminile sull'organico complessivo cresce**, seppure in modo contenuto, raggiungendo il **21,3%** nel 2011, a fronte del 20,9% nel 2010 (vedi tabella n. 46).

Per una migliore interpretazione dei dati relativi alla composizione e alle consistenze dell'organico aziendale è opportuno considerare che la tipologia stessa dei business gestiti richiede il maggior impiego di figure professionali tecniche, nel nostro Paese ancora prevalentemente maschili, e che ciò determina largamente l'impalcatura professionale e di genere del personale.

Tabella n. 46 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2009-2011)

(numero)	2009				2010				2011			
	uomini	donne	totale	peso%	uomini	donne	totale	peso%	uomini	donne	totale	peso%
dirigenti	112	21	133	2,4	109	21	130	2,4	95	20	115	2,2
quadri	248	82	330	5,9	266	88	354	6,6	265	100	365	7,1
impiegati	2.159	1.030	3.189	57,2	2.047	1.016	3.063	56,8	1.918	966	2.884	56,4
operai	1.921	3	1.924	34,5	1.844	4	1.848	34,3	1.746	4	1.750	34,2
totale	4.440	1.136	5.576	100,0	4.266	1.129	5.395	100,0	4.024	1.090	5.114	100,0

NB: il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento (vedi tabella n. 44).

Nel 2011 il **personale in ingresso** è in ulteriore **contrazione** rispetto ai dati del biennio precedente, in coerenza con il piano di mobilità e di ridimensionamento dell'organico (vedi tabella n. 47). I **92 ingressi** di risorse umane sono determinati da 36 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 23 stabilizzazioni di risorse con contratto di collaborazione, a progetto o in stage, 2 acquisizioni di personale proveniente da Enti pubblici, secondo quanto pre-

visto dal comparto idrico nel processo di acquisizione in gestione dei comuni e 31 cessioni di dipendenti tra le società del Gruppo non incluse nel perimetro di rendicontazione.

Le società maggiormente interessate sono Acea SpA (27 ingressi, di cui 21 cessioni dalla società Marco Polo, non inclusa nel perimetro di rendicontazione, in attuazione dell'accordo di ricollocazione delle attività e del personale entro la capogruppo

e 6 assunzioni), Acea8cento (10 assunzioni), Acea Ato 2 (9 ingressi di cui 2⁹⁰ acquisizioni e 7 assunzioni) e la società A.R.I.A. (11 assunzioni).

Nel 2011 sono state assunte 2 risorse con contratto di apprendistato professionalizzante. Prosegue l'iter di **trasformazione degli apprendisti**, già presenti in azienda e adeguatamente formati nel corso del triennio, **in dipendenti con contratto a tempo indeterminato**: ad esempio 9 in Acea SpA e 44 in Acea8cento.

Si intensifica l'inserimento in azienda di personale giovane mediante l'attivazione nel 2011 di **97 contratti a progetto** (erano 55 nel 2010).

Il **personale in uscita dall'azienda** è in aumento, in linea con l'andamento già rilevato nel biennio precedente (vedi tabella n. 47). Nel 2011, in particolare, tale tendenza è determinata sia dall'attuazione degli accordi di mobilità per il funzionale ricambio delle risorse umane sia dagli **esiti della scissione della joint**

venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia SpA, a seguito della quale **140 risorse** impiegate presso le società di produzione e di trading dell'energia elettrica si sono rese disponibili a una nuova collocazione **presso la società francese**.

Le **procedure di mobilità del personale**, oggetto di intesa sindacale, prevedono lo svolgimento di un'analisi organizzativa preliminare, volta, tra l'altro, a limitare l'impatto sociale del processo di pensionamento: i dipendenti posti in mobilità vengono infatti individuati entro le aree organizzative riscontrate eccedenti e tra coloro in possesso dei requisiti anagrafico-contributivi per la pensionabilità entro tre anni dalla risoluzione del rapporto di lavoro. Nel corso dell'anno sono stati collocati in mobilità **108 dipendenti** (73 di Acea Distribuzione, 32 di Acea Ato 2 e 3 di Acea SpA). Consistente anche il numero di dipendenti attratti nei **piani di esodo volontario agevolato**: 47 risorse nel 2011 (26 delle quali in Acea Ato 2), che hanno deciso di risolvere in maniera concordata e incentivata il proprio contratto di lavoro con l'azienda.

Tabella n. 47 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2009-2011)

(numero)	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ingressi (*)									
a tempo indeterminato	165	46	211	94	25	119	57	17	74
a tempo determinato	27	16	43	18	19	37	9	6	15
con contratti di inserimento	4	2	6	4	1	5	0	1	1
con contratti di apprendistato professionalizzante	24	26	50	8	12	20	1	1	2
totale	220	90	310	124	57	181	67	25	92
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	91	12	103	37	7	44	2	0	2
uscite (**)									
mobilità	32	8	40	180	21	201	102	6	108
esodi	18	2	20	51	11	62	45	2	47
pensionamenti	9	0	9	7	2	9	4		4
licenziamenti	2	2	4	1	1	2	3	1	4
scissione <i>joint venture</i> tra Acea e GdF Suez Energia Italia SpA							103	37	140
altri motivi	97	25	122	59	29	88	52	18	70
totale	158	37	195	298	64	362	309	64	373

NB: i dati del 2010 sono stati ricalcolati includendo la società Aquaser.

(*) La voce comprende il personale assunto dal mercato esterno del lavoro, le acquisizioni di risorse provenienti da Enti pubblici, la cessione di dipendenti provenienti da società non incluse nel perimetro di rendicontazione.

(**) Tra le "uscite", la voce "mobilità" indica una forma di prepensionamento incentivato che l'azienda propone ai dipendenti prossimi alla pensione; la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro; la voce "altri motivi" comprende uscite per: dimissioni (28 nel 2011), decesso (9 nel 2011), scadenza contratto (26 nel 2011), contenzioso (1 nel 2011), cessioni di personale verso società del Gruppo fuori dal perimetro di rendicontazione (5 nel 2011), giusta causa (1 nel 2011).

La **durata del rapporto di lavoro del personale in uscita** dal Gruppo nel 2011 è, per il 79,3% delle risorse, inferiore a 30 anni (lo era per il 69% nel 2010) e raggiunge un arco temporale che

va dai 30 ai 40 anni per il 20,7% (era per il 31% nel 2010). Ciò evidenzia la stabilità dell'impiego in Acea.

Considerando esclusivamente le società del Gruppo attive nella

⁹⁰ Tale tipologia di ingressi, tecnicamente definita "internalizzazione", interviene in ottemperanza del combinato disposto della Legge Regionale Lazio 26/88, del D. Lgs 152/06 e degli Accordi Sindacali attuativi.

filiera energetica, i dati risultano sostanzialmente allineati, con il 78,6% del personale in uscita che ha prestato servizio in azienda per un periodo inferiore a 30 anni (era il 59% nel 2010) e il 21,4%

per un periodo ricompreso tra i 30 e i 40 anni (era il 41% nel 2010).

Tabella n. 48 – DIPENDENTI ACEA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2011)

durata del rapporto di lavoro	personale in uscita 2011		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	236	60	296
> 30 anni e ≤ 40 anni	73	4	77
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	0	0
totale	309	64	373

Tabella n. 49 – SOCIETA' DELLA FILIERA ENERGETICA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2011)

durata del rapporto di lavoro	personale in uscita 2011		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	151	44	195
> 30 anni e ≤ 40 anni	49	4	53
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	0	0
totale	200	48	248

NB: i dati si riferiscono, come da protocollo di Settore GRI (commentary on LA2), ai dipendenti del Gruppo in forza presso le società operative della filiera energetica, ubicate prevalentemente nel Lazio.

Nel Gruppo Acea il **98,1% dell'organico è impiegato con contratto a tempo indeterminato** (era il 96,1% nel 2010) dunque la quasi totalità del personale è inserito con **forme contrattuali garantite e stabili**. Il numero di risorse inserite con **contratto a tempo determinato** e con **contratto di apprendistato pro-**

fessionalizzante si conferma in diminuzione, in linea con il biennio precedente (vedi tabella n. 50). Generalmente il **contratto di apprendistato professionalizzante** viene trasformato, a fronte di opportuna formazione e qualificazione della risorsa, in contratto a tempo indeterminato.

Tabella n. 50 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2009-2011)

(numero)	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	4.316	1.023	5.339	4.148	1.032	5.180	3.970	1.049	5.019
<i>(di cui) personale in part-time</i>	18	63	81	17	70	87	21	85	106
personale a tempo determinato	27	15	42	26	12	38	14	5	19
personale in contratti di inserimento	5	3	8	4	3	7	0	0	0
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	92	95	187	88	82	170	40	36	76
totale	4.440	1.136	5.576	4.266	1.129	5.395	4.024	1.090	5.114

Il **tasso di turnover**, in calo di un punto percentuale rispetto al 2010, **mantiene una sostanziale stabilità** nel triennio, mentre diminuisce il tasso di ingresso di personale e aumenta il tasso di uscita (vedi tabella n. 51), in coerenza con la politica aziendale

di contenimento delle assunzioni e incentivo alle uscite. Quest'ultimo dato, per il 2011, è da mettere in relazione anche allo scioglimento della *joint venture* costituita, nel 2002, tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA.

Tabella n. 51 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (2009-2011)

tasso di turnover			tasso di ingresso			tasso di uscita		
2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
9,1%	10%	9%	5,6%	3,3%	1,8%	3,5%	6,7%	7,3%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata all'organico complessivo; le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale, di seguito si riportano i dati 2011 articolati per genere: tasso di turnover donne 1,7%, tasso di turnover uomini 7,3%; tasso di ingresso donne 0,5%, tasso di ingresso uomini 1,3%; tasso di uscita donne 1,3%, tasso di uscita uomini 6%.

L'età e l'anzianità media aziendale dei dipendenti crescono lievemente nel 2011 rispetto al biennio precedente (vedi tabelle nn. 52 e 53); la composizione dell'organico per fasce d'età evidenzia che, al 31.12.2011, **il 69,5% del personale ha un'età compresa tra i 36 e i 55 anni e il 17,5% ne ha al massimo 35,**

testimoniando la capacità dell'azienda di attrarre risorse più giovani, che negli anni svilupperanno specifiche competenze, e trattenere risorse più mature, anche dal punto di vista professionale, in possesso di know-how già formato.

Tabella n. 52 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2009-2011)

(anni)	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media aziendale	45,4	41,4	44,6	45,6	41,9	44,8	46,2	42,8	45,5
età media dirigenti	49,6	46,9	49,2	50,1	47,9	49,7	50,2	49,3	50,1
età media quadri	46,2	44,6	45,8	46,6	45,4	46,3	47,4	45,8	47,0
età media impiegati	45,4	41,1	44,0	45,5	41,4	44,2	46,2	42,4	44,9
età media operai	45,0	47,8	45,0	45,3	52,1	45,3	45,7	52,0	45,8

Tabella n. 53 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2009-2011)

(anni)	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
anzianità media aziendale	12,7	10,5	12,2	12,9	10,9	12,5	13,5	11,8	13,2
anzianità media dirigenti	12,2	16,7	12,9	13,3	17,7	14,0	13,9	19,1	14,8
anzianità media quadri	13,8	10,1	12,6	14,5	13,9	14,3	15,1	14,3	14,9
anzianità media impiegati	11,2	18,3	11,2	14,1	10,5	12,9	14,9	11,4	13,7
anzianità media operai	13,8	13,0	13,6	11,3	17,8	11,3	11,7	15,7	11,8

Per ciò che concerne il livello di scolarizzazione dei dipendenti, nel 2011 si registra un minor numero di dipendenti in possesso delle tre tipologie di titoli di studio considerate (laurea, diploma e altri titoli generalmente di livello inferiore). L'incidenza dei dipendenti in possesso di **laurea** è pari al **13,9% sull'organico totale** (era il 14,1% nel 2010), resta invece stabile al 16,8% l'incidenza del personale in possesso di altri titolo di studio mentre sale al 44,1% la percentuale di diplomati (era 42,6% nel 2010) (vedi tabella n. 55)

Aumenta l'**incidenza delle donne laureate sul totale dei laureati**, attestandosi nel 2011 al **39,9%** (era 38,5% nel 2010).

Tabella n. 54 – DIPENDENTI ACEA: CLASSI DI ETÀ (2011)

	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	33	25	58
> 25 anni e ≤ 30 anni	199	105	304
> 30 anni e ≤ 35 anni	363	172	535
> 35 anni e ≤ 40 anni	533	152	685
> 40 anni e ≤ 45 anni	773	219	992
> 45 anni e ≤ 50 anni	756	170	926
> 50 anni e ≤ 55 anni	801	153	954
> 55 anni e ≤ 60 anni	496	85	581
> 61 anni	70	9	79
totale	4.024	1.090	5.114

Tabella n. 55 – DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2009-2011)

(numero)	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati	462	286	748	469	294	763	428	285	713
diplomati	1.849	515	2.364	1.790	506	2.296	1.756	500	2.256
altri titoli	918	83	1.001	828	76	904	783	75	858
non definito (*)	1.211	252	1.463	1.179	253	1.432	1.057	230	1.287
totale	4.440	1.136	5.576	4.266	1.129	5.395	4.024	1.090	5.114

(*) Per alcune società del Gruppo, tra cui quelle di recente inclusione nel perimetro di rendicontazione, il dato relativo al livello di istruzione dei dipendenti non è stato tracciato in maniera completa. Si sta provvedendo ad efficientare il sistema di registrazione e monitoraggio del dato. Si è tuttavia deciso di articolare i dati come evidenziato in tabella per dare una rappresentazione più vicina possibile alla realtà aziendale.

Relazioni industriali

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo Relazioni industriali riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, le 3 società nate dallo scioglimento della joint venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia: Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Marco Polo (ramo Acea), A.R.I.A (in cui sono confluite EALL, Terni En.A ed Enercombustibili), SAO e, a partire dal 2011, la società Aquaser.

In Acea trovano applicazione il Contratto Unico del settore elettrico, il Contratto Unico del settore gas-acqua e, presso la società Acea8cento, un contratto *ad hoc* opportunamente definito con le strutture nazionali di riferimento. La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da **accordi collettivi di contrattazione**.

Nel 2011 il **74,6%** del personale aziendale è **iscritto** ad organizzazioni **sindacali** (nel 2010 la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti era del 73,4%); **347** sono le risorse con ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale**, **8** dei quali con funzioni di **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**.

Nel corso dell'anno è stato **rinnovato**, con durata triennale, il **Contratto Unico del settore gas-acqua** che prevede un incremento, pari a 120 euro a regime, dei minimi tabellari e una copertura economica per il periodo 1° gennaio 2010 - 28 febbraio 2011 (importo *una tantum*), differenziata per il settore idrico e quello del gas.

Tra i contenuti più significativi del rinnovo contrattuale si evidenziano:

- il riconoscimento delle criticità strutturali del settore idrico e la conseguente esigenza di differenziare le erogazioni economiche destinate al personale dei due comparti (idrico e gas);
- l'aggiornamento del sistema di classificazione con l'introduzione di nuovi profili professionali;
- l'impegno negoziale a ridefinire l'istituto della reperibilità in via unificata contrattuale con armonizzazione delle diverse discipline e relativi trattamenti economici;
- l'istituzione a livello contrattuale di una copertura sanitaria integrativa con adesione volontaria e contributo a carico delle imprese (il personale delle società del "perimetro storico" del Gruppo è già tutelato);
- il protocollo sulla tutela occupazionale, come l'utilizzo degli strumenti connessi agli ammortizzatori sociali e agli accordi di solidarietà, nei processi di trasformazione dei settori idrico e del gas con variazione di soggetto gestore.

Nel mese di gennaio sono maturate le condizioni per il **riavvio delle relazioni industriali** tra il Gruppo Acea e le organizzazioni sindacali FILCTEM, FLAEI e UILCEM, dopo un periodo di sospensione dei rapporti risalente al luglio 2010; è stato infatti sottoscritto uno specifico Verbale di Accordo che ha previsto un percorso di confronto e negoziato su alcune tematiche:

- il Piano Strategico 2011-2013 e processi di riorganizzazione societaria;
- lo scioglimento della joint-venture tra Acea e Gas de France Suez Energia Italia SpA, con la conseguente ristrutturazione e separazione delle attività e del personale;
- le procedure di mobilità in base al criterio della prossimità al trattamento pensionistico e definendo un incentivo economico in linea con quelli precedentemente erogati dall'azienda;
- la mobilità infra-Gruppo e il turn-over selettivo e graduale;
- il riassorbimento in Acea SpA, mediante il parziale trasferimento del ramo d'azienda, delle attività e del personale in forza presso la società Marco Polo (ramo Acea);
- il sistema di governance nella gestione delle interlocuzioni sindacali.

Due tematiche in particolare hanno rivestito un ruolo di rilievo: la **scissione della joint-venture** e la **retrocessione** in due fasi del **ramo d'azienda** precedentemente affidato in gestione alla società **Marco Polo**.

Lo scioglimento della *joint-venture* tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA, con la conseguente ristrutturazione e separazione delle attività e del personale, è stato oggetto di una consultazione sindacale complessa. Le organizzazioni sindacali FILCTEM, FLAEI e UILCEM non hanno sottoscritto l'Accordo di chiusura della procedura, siglato invece dalle altre organizzazioni sindacali (USB Lavoro Privato, UGL Chimici Energia, CISAL Federeenergia e Ass. Capi Intermedi e Quadri).

La scissione è divenuta efficace nel mese di marzo con la costituzione della società **Acea Produzione**, dedicata alla generazione di energia elettrica, in cui sono confluiti gli asset e le

attività di gestione delle Centrali idroelettriche e delle Centrali a turbogas di Tor di Valle e Montemartini, e della società **Acea Energia**, preposta alla vendita di energia elettrica e gas.

Entrambe le società sono controllate dalla capogruppo Acea Energia Holding e tutte sono al 100% di Acea SpA.

Si è conclusa positivamente, con Verbale di Accordo siglato da tutte le organizzazioni sindacali, la procedura di trasferimento in Acea SpA del ramo di attività "Opere Civili" e del relativo personale prima in capo alla società Marco Polo, in ragione del percorso di accentramento entro la capogruppo delle attività connesse al *facility management*.

Il riavvio delle interlocuzioni sindacali ha inoltre consentito la sottoscrizione di due importanti intese, una relativa alle società del Gruppo Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Laboratori e Marco Polo ramo Acea e l'altra, analoga nei contenuti seppur diversa negli importi per la società Acea8cento, aventi ad oggetto un'incentivazione straordinaria per il personale la cui erogazione è stata effettuata nel mese di febbraio.

Alcune delle **intese raggiunte nel corso dell'anno** hanno avuto ad oggetto temi di primario interesse per il personale come i **piani di mobilità, la detassazione delle quote di retribuzione variabile** e il passaggio al Contratto Unico di settore gas acqua per il personale della società Aquaser.

In relazione all'avvio delle procedure di mobilità (artt. 4 e 24 L. 223/91) nelle società Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2, in maggio è stata sottoscritta un'intesa, comune alle società interessate, relativa ai criteri di determinazione dell'incentivo all'uscita delle risorse attratte nei programmi di mobilità. Inoltre, a seguito dei corposi interventi normativi in tema di regime pensionistico, l'azienda ha incontrato nuovamente le organizzazioni sindacali FILCTEM, FLAEI e UILCEM definendo un ulteriore ampliamento delle tutele previste nei meccanismi di incentivazione annessi alle procedure di mobilità.

Procedure del tutto analoghe, sia in termini di criteri sia in termini di meccanismi incentivanti e di tutela, sono state avviate anche in Acea Energia e Acea Produzione; la chiusura con esito positivo dei negoziati ha consentito di dare attuazione ai corrispondenti programmi.

A valle del consolidamento della normativa relativa alle aliquote agevolate applicabili alle componenti di salario riconducibili ad incrementi di produttività, innovazione, efficienza ecc., è stato sottoscritto un accordo, valido per l'intero Gruppo, per la detassazione delle quote di retribuzione variabile, riconducibili alle finalità sopra descritte, con notevole beneficio economico dei lavoratori destinatari.

In dicembre infine, in un'ottica di uniformità e omogeneità dei trattamenti contrattuali del personale, è stato applicato ai dipendenti della società Aquaser il Contratto Unico di settore gas acqua.

Per ciò che concerne gli aspetti di **organizzazione del lavoro**, sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- per la società **Acea Distribuzione** è stata completata la fase di confronto organizzativo che ha anche determinato il superamento dell'indennità "sostanze nocive", attribuita al personale impiegato presso l'unità dedicata alla gestione dell'illuminazione cimiteriale (GIP Verano), ed è stato sottoscritto un accordo relativo alle modalità di compensazione delle prestazioni rese dal personale turnista in giorno di festività infrasettimanale;
- per la società **Acea Ato 2** è stata siglata la proroga, a tutto il 2011, dell'intesa relativa al trattamento del personale turnista che presta attività lavorativa in giornata di festività infrasettimanale; si è concluso il confronto in merito alla riorganizzazione delle attività in turno del Sistema Primario Esterno – Sorgenti del Peschiera e sono state sottoscritte intese in tema di orari di lavoro, straordinario programmato e articolazione turni, relative ad alcuni degli impianti gestiti;
- per l'**area Ambiente** ha avuto luogo il confronto sindacale relativo all'**operazione societaria di fusione** per incorporazione in A.R.I.A. delle società Terni En.A, EALL ed Enercombustili; è stato siglato un accordo relativo ai trattamenti economico-normativi da riconoscere al personale delle società del perimetro storico (Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Marco Polo), distaccato per esigenze tecnico-organizzative presso l'impianto di S. Vittore del Lazio (ex EALL). Quest'ultima intesa si inserisce nell'ambito dei processi di ottimizzazione dell'impiego di personale, a carattere collettivo e in termini di mobilità infra-Gruppo, messi a punto per affrontare e risolvere le esigenze organizzativo-produttivo del Gruppo.

Per quanto concerne il **preavviso informativo ai dipendenti** circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie – come alcune tra quelle sopra ricordate – in grado di avere effetti sui rapporti di lavoro è opportuno precisare che l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma sulle modifiche introdotte che abbiano effetti sui lavoratori si svolgono i confronti sindacali

indicati al punto successivo; laddove ciò abbia riscontro sul singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene recapitata una comunicazione ad hoc;

2. **ristrutturazioni societarie**: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti, nonché delle loro Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;

3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente⁹¹ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

Box – Il contenzioso con i dipendenti e con i sindacati

Le tipologie di contenzioso promosse nel 2011 dal personale nei confronti di Acea riguardano, prevalentemente, le seguenti materie: revisione di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite (es: paga oraria dei turnisti), demansionamento e mobbing.

La consistenza di queste vertenze si mantiene invariata sia per numerosità, 130 posizioni, che per tipologia. L'ingresso di nuovi casi di contenzioso nel 2011, 32 posizioni, è stabile rispetto all'anno precedente (30 nel 2010).

Nel primo trimestre del 2011 è stato notificato un ricorso per presunta condotta antisindacale ex art. 28, l. n. 300/70, da parte della sigla sindacale USB Lavoro Privato, contenente la richiesta per la nomina di un proprio Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS); in primo grado il Giudice del Lavoro ha dichiarato l'esistenza di tale diritto. Allo stato attuale la decisione è stata appellata da Acea ed è pendente il giudizio di 2° grado.

Sono stati decisi in senso favorevole per Acea, in primo grado, il ricorso promosso da un gruppo di dipendenti (103 lavoratori) avverso l'accordo sottoscritto il 18.12.2008, riguardante la determinazione del premio di risultato, l'aumento dei ticket pasto, la liquidazione dell'agevolazione tariffaria prevista per i dipendenti, ed in appello i contenziosi avviati dai dipendenti esodati a seguito di procedure di mobilità non volontaria con programmi attuati nel 2004 e fino al dicembre 2006.

Prosegue invece il contenzioso con i lavoratori della ex-COS (oggi Almaviva Contact) e B2WIN, relativamente al fenomeno di presunta interposizione di manodopera; con alcuni dei ricorrenti sono state già concluse transazioni che hanno cessato la materia del contendere, mentre con un altro gruppo è in corso un ulteriore tentativo di mediazione non ancora finalizzato.

Sempre con esito positivo per Acea sono state decise in primo grado, nel mese di aprile, le cause individuali proposte da alcuni dipendenti di diverse società del Gruppo avverso la disciplina di cui all'accordo aziendale 27.3.2007, cd. "orario fiduciario" per il personale direttivo, con riconoscimento della legittimità della pattuizione e della relativa applicazione.

Infine, con la sigla di uno specifico Verbale di Accordo concluso con tutte le organizzazioni con le quali Acea ha interlocuzione sindacale, è stato risolto in via negoziale il contenzioso relativo al trattamento dei turnisti di area elettrica insorto in ragione dell'esistenza di diverse modalità di remunerazione delle prestazioni ordinarie rese in giornata di festività infrasettimanale dal personale turnista e semiturnista, l'una riconducibile alla normativa di settore elettrico per le aziende ex municipalizzate l'altra a quella introdotta dal Contratto Unico di settore elettrico, applicata nell'ambito del Gruppo al solo personale proveniente dall'incorporazione del ramo di azienda della Distribuzione Metropolitana da Enel in ragione degli specifici accordi di transito.

⁹¹ Art. 2112 c.c. e 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

Diversità e Pari opportunità

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Diversità e Pari opportunità riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Umbra Acque, LaboratoRI, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni (nella quale sono confluite Crea Partecipazioni e Acea Rieti), Gesesa, Sogea, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A (nella quale sono confluite EALL, Terni En.A ed Enercombustibili), SAO e, a partire dal 2011, la società Aquaser.

Diversità

Acea inserisce e integra in azienda personale appartenente alle categorie protette (diversamente abili, orfani ecc), a cui garantisce, anche grazie all'attività dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili – ANMIC, servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Il **personale appartenente a categorie protette**, al 31.12.2011, include **275 dipendenti** (170 uomini e 105 donne), coerentemente con quanto stabilito dalla normativa (Legge n. 68/99).

Pari opportunità

La **Commissione per le Pari Opportunità (CPO)** opera in Acea sin dal 1991 con il compito di promuovere e sostenere politiche e azioni positive tese a superare ogni forma di disparità e di ostacolo all'esercizio dei diritti della persona, contrastare la discriminazione diretta o indiretta nei confronti delle donne e di tutte le categorie professionali favorendone la piena integrazione nel contesto lavorativo. I membri che compongono la CPO sono in parte di nomina sindacale e in parte di nomina aziendale.

La CPO dispone di un'area dedicata nell'intranet aziendale, pensata come strumento di informazione e di sensibilizzazione rivolto a tutti i dipendenti per l'accrescimento della consapevolezza del valore delle differenze nel contesto aziendale.

Il piano di tutela delle pari opportunità vigente in Acea prevede sia un **Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini** sia la figura del **Consigliere di fiducia**, un professionista esterno all'azienda che ha il compito di raccogliere e curare la risoluzione delle segnalazioni relative a episodi di discriminazione, molestie sessuali e mobbing.

Acea SpA, in ottemperanza alla normativa, ha redatto il report

biennale (2010-2011) di genere volto a illustrare lo stato del personale maschile e femminile (le consistenze, i livelli di inquadramento, ecc.). Il documento è curato dalla Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA e viene consegnato alla Commissione per le Pari Opportunità e alle Organizzazioni Sindacali che ne studiano i dati e presentano progetti mirati sulla base delle evidenze emerse.

La presenza femminile in Acea

I dati relativi alla **presenza femminile in Acea** evidenziano, per il triennio considerato, una costante crescita dell'incidenza delle donne sul totale dei dipendenti ed entro ciascuna categoria professionale (vedi tabella n. 56). Nel 2011 particolarmente positivi sono i dati relativi alla presenza di donne con funzioni di quadro (+2,5% rispetto al 2010), laureate (+1,5% rispetto al 2010) e facenti parte degli organismi di corporate governance (+1,3% rispetto al 2010).

Anche nel 2011 il governo di una Funzione di corporate – *Investor Relations* – resta affidato alla responsabilità di una dirigente.

Tabella n. 56 – LE DONNE IN ACEA (2009-2011)

	2009	2010	2011
donne sul totale organico	20,4%	20,9%	21,3%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	8,7%	6,7%	8,0%
donne dirigenti sul totale dirigenti	15,8%	16,2%	17,4%
donne quadro sul totale quadri	24,8%	24,9%	27,4%
donne laureate sul totale laureati	38,2%	38,5%	40,0%

(*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione.

Le ore lavorate e le assenze

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Le ore lavorate e le assenze riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, le 3 società nate dallo scioglimento della joint venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia: Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Il **totale delle ore lavorate** nell'anno **decreisce** a seguito della contrazione registrata sia per le ore ordinarie sia per le straordinarie (vedi tabella n. 57); l'incidenza delle ore straordinarie sul

totale delle ore lavorate aumenta lievemente per gli uomini, passando dal 6,6% del 2010 al 6,9% del 2011, mentre l'equivalente dato femminile scende dal 2,1% del 2010 all'1,9% del 2011.

Tabella n. 57 – DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2009-2011)

	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.773.742	1.409.318	7.183.060	5.808.919	1.456.624	7.265.543	5.451.445	1.386.671	6.838.116
ore straordinarie lavorate	437.609	32.860	470.469	415.088	31.519	446.607	407.815	27.616	435.431
totale ore lavorate	6.211.351	1.442.178	7.653.529	6.224.007	1.488.143	7.712.150	5.859.260	1.414.287	7.273.547

Il **numero complessivo di giorni di assenza** è **sostanzialmente stabile** rispetto al 2010 (-0,15%). Diminuiscono le assenze per fruizione di permessi sindacali e di permessi vari, aumentano in modo lieve le assenze per malattia, per mater-

nità/paternità, e in modo marcato quelle per sciopero che risentono di un clima più teso, in parte dell'anno, delle relazioni sindacali (vedi paragrafo *Relazioni industriali*).

Tabella n. 58 – DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2009-2011)

	2009			2010			2011		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
assenze per malattia	24.958	10.970	35.928	24.559	11.868	36.427	24.736	11.869	36.605
assenze per maternità (gravidanza e post-partum) / paternità	761	8.767	9.528	650	9.678	10.328	876	9.576	10.452
assenze per sciopero	49	12	61	430	93	523	1.057	264	1.321
permessi sindacali	5.891	901	6.792	6.531	1.068	7.599	5.665	1.012	6.677
permessi per aspettative	2.321	1.781	4.102	3.197	1.693	4.890	3.141	1.803	4.944
permessi vari (per motivi di studio, per motivi salute, per lutto e per motivi generici)	10.423	4.999	15.422	11.289	4.900	16.189	10.370	4.594	14.964
altri motivi (*)	2.631	667	3.298	2.158	538	2.696	2.798	773	3.571
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	47.034	28.097	75.131	48.814	29.838	78.652	48.643	29.891	78.534

(*) La voce "altri motivi" è rappresentata principalmente da "distacchi o comandi" e include anche permessi per "incarichi pubblici" o di "testimonianza" e i giorni di "assenza non motivata" e da cure termali.

I dipendenti possono fruire di differenti tipologie di permessi, inoltre l'azienda mette loro a disposizione **forme di flessibilità**: ad esempio il ricorso al **part-time** che nel 2011 interessa il **2,1% del personale**, l'**orario fiduciario**, di cui dispongono i quadri e gli impiegati in terza fascia, che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavora-

tive previste da contratto; e le **fasce di flessibilità** in entrata (tra le 7:45-9:00) e in uscita (16:10-17:20) previste per gli impiegati di prima e seconda fascia; infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un monte ore mensile di permessi da recuperare entro lo stesso mese di fruizione.

Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo Tutela della salute e della sicurezza riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratori, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione, Umbria Energy, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), Acque, Acque Servizi, Acque Industriali, Ingegnerie Toscane, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Crea Gestioni (in cui sono confluite Crea Partecipazioni e Acea Rieti), GEAL, Gesesa, Gori, Sogea, Umbra Acque, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A. (in cui sono confluite EALL, Terni En.A ed Enercombustibili) e SAO.

Rispetto alla scorsa edizione sono fuori perimetro le società Lunigiana e Azga, uscite dal Gruppo.

La gestione della sicurezza, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e s. m. i.), viene condotta da ciascuna società del Gruppo con assunzione di responsabilità diretta. La Funzione Sicurezza e Tutela della capogruppo ha il compito di garantire il costante monitoraggio delle società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo, alle politiche emanate e all'allineamento alla normativa vigente.

Al fine di coadiuvare le società del Gruppo nella gestione della sicurezza, la Funzione Sicurezza e Tutela ha reso operativo nel 2011 il nuovo modello di controllo della sicurezza: "Autocontrollo Aziendale", supportato informaticamente. Il sistema, progettato nel 2010, consente a ciascuna società di verificare il livello di aderenza normativa e di gestire efficientemente la documentazione obbligatoria, monitorare le scadenze, supportare la gestione di eventuali non conformità rilevate ecc.

Le società sono state valutate rispetto a **146 indicatori di sicurezza**, raggruppati in 14 macroaree tematiche, ciascuna identificata con un peso (su scala 0-10) commisurato all'importanza della tematica in campo normativo: Politica per la sicurezza nei luoghi di lavoro, Organizzazione generale del sistema per la sicurezza nei luoghi di lavoro, Documento di Valutazione dei Rischi,

Documentazione manutenzione immobili/sedi di lavoro, Gestione delle emergenze, Manutenzione nei luoghi di lavoro, Informazione, formazione e addestramento, Sorveglianza Sanitaria, Gestione degli infortuni, Dispositivi di protezione individuali, Lavori in appalto, Controllo operativo/gestionale, Sanzioni, Budget per la sicurezza. I dati, rilevati tramite questionari di autovalutazione e mediante incontri con i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, sono stati elaborati a livello di singola società e a livello di Gruppo e confrontati con i valori di ciascuna macroarea.

Nel 2011 anche **Acea SpA** ha ottenuto il riconoscimento della **conformità alla norma OHSAS 18001:2007** del proprio Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro (Sgsl). Le società del Gruppo in cui è stato implementato un Sgsl certificato sono 12⁹², incluse **Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione**, le tre società nate dallo scioglimento della *joint venture* tra Acea SpA e Gas de France Suez Energia Italia SpA. La sistematizzazione dei processi lavorativi rappresenta il punto d'arrivo di una scelta responsabile delle società nell'ambito della sicurezza e salute dei lavoratori.

⁹² AceaElectrabel Trading ha infatti cessato la sua operatività a seguito dello scioglimento della JV.

Per quanto concerne il processo di valutazione dei **rischi per i lavoratori** e il **monitoraggio degli infortuni**, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). A valle di tali autonome attività, la Funzione Sicurezza e Tutela redige, a livello centralizzato e a cadenza annuale, il rapporto infortuni per le società del Gruppo, con l'intento di proporre un contributo informativo utile alla prevenzione dei rischi in ambito lavorativo. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da FederUtility e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

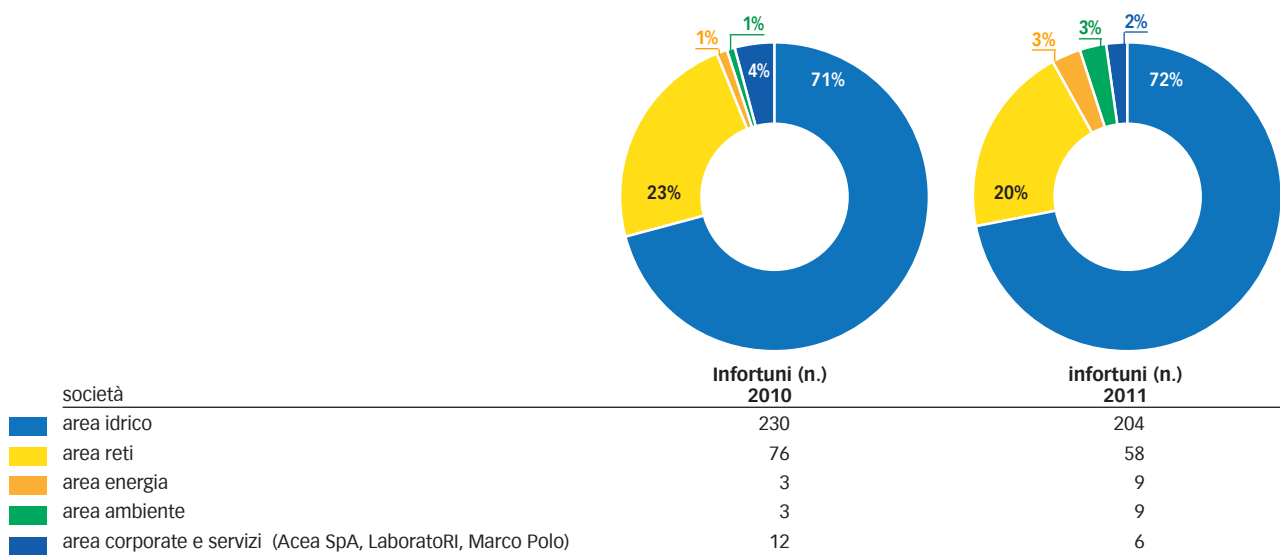
Nel 2011 i **dati relativi agli infortuni registrano valori più bassi rispetto al biennio precedente**: complessivamente nell'anno sono stati denunciati **286 infortuni** di cui **65 in itinere** (avvenuti cioè durante i trasferimenti casa-lavoro), che hanno comportato **10.722 giornate di assenza per infortuni**. Anche

il dato relativo all'indice di frequenza registra un valore inferiore rispetto al 2010 e l'indice di gravità resta stabile.

Circa **l'articolazione per genere** degli infortuni, nel corso del 2011, 269 eventi infortunistici (pari al 94% del totale) hanno coinvolto il personale maschile, per la maggior parte operaio, e 17 (pari al 5,9%) quello femminile, nella totalità dei casi impiegato-amministrativo.

Osservando **la ripartizione degli infortuni per società** aggregate per aree industriali si evidenzia la **diminuzione degli eventi infortunistici**, rispetto al 2010, nelle aree idrico e reti (vedi grafico n. 26), sebbene il maggior numero di incidenti continui a verificarsi nelle due società operative Acea Ato 2 (51 infortuni) e Acea Distribuzione (57 infortuni), ad esse riconducibili. Gli incontri di consultazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) si sono svolti regolarmente garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

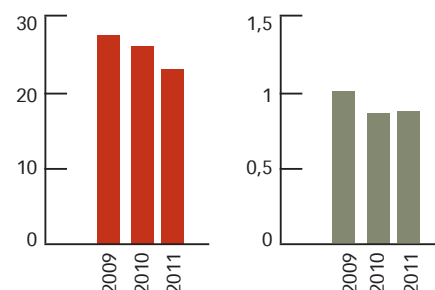
Grafico n. 26 – RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI (2010-11)



NB: nel 2011 la società Acea8cento è stata computata entro l'area energia anziché in area corporate e servizi. Le società Ingegnerie Toscane e Crea Gestioni (area idrico), Acea Illuminazione (area reti), Acea Energia Holding e Umbra Energy (area energia), A.R.I.A e Kyklos (area ambiente), Marco Polo (area servizi) non hanno registrato infortuni nell'anno.

Grafico n. 27 – INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2009-2011)

	2009	2010	2011
infortuni (n.)	356	324	286
giorni totali assenza	13.179	10.627	10.722
ore lavorate	12.865.478	12.350.921	(*)12.351.212
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	27,67	26,23	23,16
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	1,02	0,86	0,87



NB: i dati relativi al 2009 sono stati ricalcolati alla luce del mancato riconoscimento da parte dell'INAIL della morte di un dipendente come evento infortunistico.
 (*) Per le società Solemme, Publicacqua, Gesesa, Acquedotto del Fiora e Ingegnerie Toscane il dato è frutto di stima.

La **sensibilizzazione dei dipendenti ai temi della sicurezza** viene perseguita tramite la diffusione di procedure, documenti e aggiornamenti normativi **nella intranet aziendale** e l'erogazione di specifici **percorsi formativi**. Al di là dell'adempimento

normativo, infatti, l'obiettivo aziendale è sviluppare maggiore consapevolezza e una crescente e diffusa cultura della sicurezza come parte integrante dell'organizzazione aziendale (vedi anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

La sorveglianza sanitaria

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati per La sorveglianza sanitaria riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, LaboratoRI, le 3 società nate dallo scioglimento della joint venture tra Acea e GDF Suez Energia Italia: Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), Aquaser, Solemme, A.R.I.A. (in cui sono confluite EALL, Terni En.A ed Enercombustibili), SAO e, dal 2011, Acea Servizi Acqua.

L'attività di **sorveglianza sanitaria** è affidata ad una struttura interna che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08) e **in collaborazione con professionisti esterni**. La salute del personale viene infatti monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che sottopongono i dipendenti alle seguenti tipologie di visite:

- preassuntiva;
- preventiva o in occasione del cambio di mansione;
- periodica, sulla base del piano di valutazione dei rischi;
- su richiesta del lavoratore;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente;
- precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.

Inoltre per i lavoratori esposti a rischi specifici viene garantito un programma di visite mediche mirato.

Nell'ambito delle attività di tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, i medici competenti collaborano con i datori di lavoro e con i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione nell'attività di valutazione dei rischi a cui sono esposti i dipendenti, necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria. Nel corso del 2011 si sono svolte complessivamente **1.904 visite**; gli oneri relativi⁹³ sono stati pari a **circa 173 mila euro**.

La presenza e l'operatività di un **Presidio medico di primo soccorso**, inoltre, garantisce al personale aziendale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere che non necessitano il trasferimento presso strutture ospedaliere.

⁹³ Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratori, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

In Acea i **piani di sviluppo e valorizzazione del personale** sono definiti secondo un sistema di assegnazione di obiettivi rispondenti alle politiche aziendali. Tale sistema prevede la valutazione preliminare delle posizioni organizzative, l'individuazione delle aree di competenza e di responsabilità del lavoratore, il monitoraggio delle prestazioni effettivamente rese, il riconoscimento e la gestione dei fabbisogni di crescita professionale e retributiva del dipendente.

L'azienda, per garantire un'adeguata copertura delle posizioni e dei ruoli professionali, a valle dell'analisi interna dell'organico aziendale, valuta l'opportunità di ricorrere alla mobilità infragruppo o alla selezione di personale dal mercato esterno; questa seconda modalità viene adottata per i profili con competenza specifica non presenti in azienda.

La remunerazione

Le **retribuzioni** dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) derivano dall'applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento. Le **retribuzioni medie lorde pro-capite per qualifica** erogate nel 2011 evidenziano variazioni in aumento, rispetto al 2010, per tutte le categorie: 3,2% per i quadri, 1,7% per gli operai, 1,6% per gli impiegati.

La **retribuzione media lorda pro-capite totale** è stata di **39,1 mila euro**, rispetto ai 38,3 del 2010 (+2%); comprendendo anche i dirigenti essa si attesta a 41,7 mila euro.

Tabella n. 59 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2010-2011)

(migliaia di euro)	quadri	var. %	impiegati	var.%	operai	var.%	totale	var.%
2010	61,4	3,2%	37,2	1,6%	35,2	1,7%	33,3	2,0%
2011	63,4		37,8		35,8		39,1	

NB: i dati sulle retribuzioni 2010 sono stati rettificati per ricalcolo.

Analizzando in una **prospettiva di genere il rapporto tra "stipendio base" e remunerazione effettiva lorda** – cioè considerando la presenza di elementi "fissi" ed elementi "addizionali" nella determinazione dell'ammontare complessivo dello stipendio – si rileva che nel 2011 tale rapporto è pari al 90,2% per il personale **femminile** e al 78,9% per quello **maschile**. La differenza tra i due valori è spiegabile dal fatto che le attività remunerate da un maggior compenso addizionale, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, spesso sono ricoperte spontaneamente da personale maschile (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

La remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione è determinata dall'Assemblea dei soci, mentre il compenso aggiuntivo per i componenti dei Comitati costituiti in seno al CdA è fissato dal Consiglio medesimo su proposta del Comitato per le remunerazioni e sentito il Collegio Sindacale. Ad oggi una parte significativa della remunerazione degli amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche è legata ai risultati economici conseguiti dalla società. È in vigore inoltre un incentivo monetario di lungo termine, dal 2010 al 2012, per l'Amministratore Delegato e l'alta dirigenza della società, con riferimento al *Total shareholder return* e all'andamento del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili.

I compensi percepiti dai singoli componenti degli Organi di amministrazione e controllo, dal Direttore Generale e dai dirigenti con responsabilità strategiche di Acea SpA sono illustrati nella *Relazione sulla Remunerazione*⁹⁴.

I sistemi incentivanti

Il **sistema incentivante** applicato in Acea ha l'obiettivo di corrispondere ai dipendenti (impiegati e operai) un riconoscimento economico commisurato al raggiungimento di performance aziendali di qualità. A tal fine vengono utilizzati strumenti gestionali legati alla politica di revisione salariale della parte fissa e/o variabile dello stipendio: aumenti salariali, promozioni e sviluppo professionale, corresponsione di riconoscimenti monetari *ad personam*, come le *una tantum*.

Per tutto il personale in servizio con qualifica di quadro, impiegato ed operaio, anche con rapporto di lavoro part time, a tempo determinato, contratto di inserimento e di apprendistato è previsto un sistema premiante quale strumento di condivisione dei risultati aziendali sotto forma di "**premio di risultato**", erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell'anno. Tale riconoscimento economico si calcola sulla base di indicatori di redditività, produttività ed efficienza, e qualità sia erogata sia percepita (viene infatti considerato anche un indicatore di *customer satisfaction*).

Nel 2011 sono state definite le linee guida della politica meritocratica e del sistema DPO, basate sulla valorizzazione delle risorse umane coerentemente al raggiungimento degli obiettivi assegnati, alla valutazione individuale della performance e alla valutazione delle competenze distintive.

Nello specifico, il sistema di incentivazione applicato a **dirigenti e quadri**, nonché all'**Alta Direzione**, prevede:

- **DPO** (Direzione per Obiettivi): un compenso variabile calcolato proporzionalmente al grado di raggiungimento degli obiettivi – individuali, aziendali (di società o di area) e di Gruppo – assegnati a inizio anno, inclusa la misurazione dei comportamenti organizzativi;
- **LTIP (Long Term Incentive Plan) 2010-2012**: un incentivo monetario per l'Alta Direzione, commisurato alla retribuzione

annua lorda (RAL) e subordinato al livello di raggiungimento di obiettivi economico-finanziari predeterminati dal Comitato per la Remunerazione. L'importo, eventualmente, viene erogato in aggiunta all'incentivo legato alla DPO.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit**, come le mensilità aggiuntive, i buoni pasto (*ticket*), uno sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute ai dipendenti tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la polizza sanitaria integrativa - UNIPOL, il fondo pensione complementare di settore – Fondo Pegaso per i dipendenti e Fondo Previdai per i dirigenti – e un accordo sottoscritto con la banca Monte dei Paschi di Siena che prevede condizioni agevolate. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Al 31.12.2011 l'importo della passività di bilancio destinata al **TFR e ad altri piani a benefici** definiti ammonta a 104,8 milioni di euro, presentando un decremento di 6 milioni rispetto ai 110,8 milioni di euro del 2010. In tale voce si registra l'aumento di 3,4 milioni di euro per il TFR e la riduzione di 3,9 milioni di euro per le agevolazioni tariffarie, conseguentemente alle uscite di personale avvenute nell'anno in ragione dell'attuazione delle procedure di mobilità volontaria di Acea SpA, Acea Ato 2 e Acea Distribuzione.

I fondi pensione a contribuzione definita

I fondi pensionistici complementari cui aderiscono i dipendenti Acea sono due⁹⁵, **Previdai** e **Pegaso**, rivolti rispettivamente ai dirigenti e al personale inquadrato con i CCNL sottoscritti da Confservizi per le imprese di servizi di pubblica utilità.

Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility – l'organizzazione nazionale di rappresentanza delle aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori idrico, elettrico e gas – e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori FILCEM-CGIL, FEMCA, FLAEI-CISL e UILCEM-UIL che lo hanno costituito.

I **dipendenti** del Gruppo⁹⁶ **iscritti al fondo Pegaso** nel 2011 sono **3.109**, dato stabile rispetto all'anno precedente (in contrazione dello 0,5%), con un'incidenza sul totale degli iscritti Pegaso in Italia (30.099 al 31.12.2011) del 10% circa. Le società del Gruppo che vantano il maggior numero di aderenti sono Acea

⁹⁴ La *Relazione sulla Remunerazione*, che nel 2011 ha evidenza autonoma, è disponibile on line, nel sito web istituzionale. Informazioni sui compensi dei membri del Consiglio di Amministrazione e delle figure apicali di Acea SpA sono reperibili anche in un'apposita sezione del Bilancio consolidato.

⁹⁵ Un numero residuale di dipendenti (inferiore alle 5 unità) è iscritto ai fondi pensionistici complementari negoziali **Cometa** (settore metalmeccanico e affini) e **Fonte** (settore terziario della distribuzione e dei servizi).

⁹⁶ Il dato si riferisce ai dipendenti delle società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia holding, Acea Energia, Acea Produzione, LaboratoRI, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Umbra Acque, Solemme, Marco Polo, AceaGori Servizi, A.R.I.A., SAO, Ecogena (nel numero riportato sono contabilizzati per 6 mesi del 2011 anche i dipendenti di GdF Suez Energy Management e GdF Suez Produzione).

Ato 2 (981 iscritti), Acea Distribuzione (929 iscritti) e Acea SpA (294 iscritti).

Acea, nell'anno, ha girato al fondo Pegaso circa 4,6 milioni di euro di TFR ed ha versato 1,28 milioni di euro (+3,2% sul 2010) di contributo aziendale integrativo.

L'attivo netto del fondo Pegaso destinato alle prestazioni ha raggiunto i 470 milioni di euro nel 2011 (era di 408 milioni di euro nel 2010) con un aumento del 15,2%. I comparti **Bilanciato** e **Garantito** hanno chiuso in positivo, rispettivamente all'1,39% e allo 0,47%, mentre il comparto **Dinamico** ha registrato una perdita dell'1,47%. Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark, nel 2011 è stato del 3,47%.

Tabella n. 60 – RENDIMENTO DEL VALORE DELLE QUOTE DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR al 31.12.2011

tipologia di investimento	rendimento comparti	rendimento Tfr
garantito	+0,47%	
bilanciato	+1,39%	+3,47%
dinamico	-1,47%	

Fonte: Circolare Pegaso 4/2012.

I sistemi di valutazione del personale

Nel corso dell'anno si è consolidato il sistema di valutazione delle performance dei dipendenti esteso anche ai comportamenti organizzativi; esso è pienamente integrato con il sistema premiante poiché il risultato della valutazione entra a far parte sia dei programmi di sviluppo del personale sia dei sistemi di incentivazione variabile.

Tra i progetti relativi ai piani di crescita del personale realizzati nel corso dell'anno si evidenziano:

- il **Percorso Valoriale del Management**: avviato presso la società Acea Distribuzione e rivolto ai dirigenti e ai quadri; i primi sono stati coinvolti in interventi formativi di coaching individuale, focalizzati sul potenziamento della capacità di gestione dei collaboratori – People Management – secondo lo schema della *road map* valoriale, una mappa di comportamenti organizzativi ispirati ad un modello valoriale ed etico, i secondi sono stati inseriti in un piano di affiancamento e tutoring dei collaboratori mirato a trasferire loro conoscenze e competenze sulle tecniche di gestione del lavoro;
- il **"Progetto Capi"**: avviato nel 2009 e finalizzato allo sviluppo manageriale dei responsabili operativi di Acea Distribuzione, ha inteso rafforzare la motivazione e il senso di appartenenza all'azienda dei soggetti coinvolti, migliorandone la perfor-

mance nonché l'orientamento di carriera. A tal fine, nel 2011, sono stati definiti piani di sviluppo specifici per ciascun responsabile che, coadiuvato da un coach professionista, ha lavorato su aspetti mirati della propria personalità funzionali al miglioramento delle performance professionali;

- il **Censimento delle Competenze**: realizzato, a partire dello scorso anno, presso la società Acea Ato 2 mediante la mappatura delle competenze esistenti e la costruzione di un sistema integrato tra profili professionali rilevati e profili formativi per definire piani di sviluppo coerenti. Nel 2011 lo strumento è stato ulteriormente perfezionato rispetto alla coerenza tra i profili competenziali e profili formativi, con l'obiettivo di migliorare l'efficacia dei percorsi di formazione.

La formazione e lo sviluppo del personale

La capacità dell'azienda di agire in modo competitivo è strettamente correlata alla qualità e alla professionalità del proprio **"capitale umano"** che deve essere opportunamente formato. Il **processo della formazione** trae origine dall'analisi della domanda formativa, che, operativamente, si traduce nella definizione dei fabbisogni formativi, nella realizzazione del piano di formazione, nell'erogazione dei corsi e nella verifica – intermedia e finale – del livello di apprendimento dei discenti, sia in termini di allineamento agli obiettivi prefissati che di soddisfazione rispetto alla formazione ricevuta. Quest'ultimo aspetto viene rilevato mediante la somministrazione di un questionario di valutazione del corso (argomenti trattati e attrezzature didattiche) e del docente (contenuti, modalità e capacità formative). Acea considera l'attività di formazione dei dipendenti come elemento indispensabile per sviluppare i talenti aziendali, tramite l'aggiornamento delle competenze tecnico-professionali e l'acquisizione di competenze trasversali e comportamentali necessarie alla corretta gestione dei collaboratori e del team di lavoro. Oltre ai tradizionali metodi di formazione, **in aula** con lezioni frontali, l'azienda ricorre all'utilizzo di una piattaforma **e-learning** che consente l'erogazione di percorsi formativi flessibili, senza particolari vincoli spazio-temporali.

La **Funzione Personale e Organizzazione** della holding **definisce politiche, indirizzi e canali di formazione per le principali società del Gruppo**.

Le singole società operative provvedono a formare il proprio personale rispetto agli **adempimenti normativi** (tutela privacy e sicurezza sul lavoro), alle **competenze tecnico-specialistiche**, alla formazione in **ambito amministrativo-gestionale** e alla **formazione in apprendistato**; per quest'ultima la capogruppo ha definito linee guida finalizzate alla programmazione di piani formativi coerenti.

La Funzione Personale e Organizzazione invece cura:

- per Acea SpA e le società del Gruppo, la **formazione manageriale**, definendo percorsi formativi rivolti in via prioritaria al top e al middle management, finalizzati al consolidamento delle capacità di gestione dei collaboratori e al potenziamento delle competenze trasversali, e la **formazione di inserimento**, finalizzata a trasmettere ai neoassunti una prima conoscenza della struttura organizzativa del Gruppo (missione, procedure, codici valoriali, D. Lgs. n. 231/01) e dei settori in cui

esso opera (idrico, energia e ambiente), anche attraverso visite presso alcuni impianti produttivi;

- per la sola Acea SpA, la pianificazione e l'erogazione della **formazione** obbligatoria prevista, la formazione **tecnico-specialistica** e quella **rivolta agli apprendisti** per il conseguimento della qualifica professionale.

Per meglio gestire e monitorare il processo della formazione, Acea SpA utilizza un sistema informativo dedicato (ved box).

Box – Informatizzazione del processo di formazione di Gruppo

La capogruppo attualmente utilizza un sistema informativo che consente l'inserimento dei dati relativi ai corsi formativi erogati, l'aggiornamento automatico dei *curricula* formativi dei dipendenti e l'estrazione di reportistica di monitoraggio specifica.

L'obiettivo di imminente conseguimento è quello di estendere l'accesso al sistema anche alle società operative che la capogruppo coadiuva nella gestione dei processi formativi.

È inoltre prevista l'implementazione un modulo dedicato all'analisi dei fabbisogni formativi che consentirà ai manager – prima in affiancamento e poi in autonomia – di accedere al sistema e registrare direttamente le esigenze formative per loro stessi e il team dei collaboratori.

Per conseguire i propri obiettivi formativi, Acea SpA nel corso del 2011 ha progettato e realizzato azioni formative destinate a tutta la popolazione aziendale volte a consolidare la professionalità delle risorse interne, puntando sullo sviluppo delle competenze fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi strategici e organizzativi dell'azienda, accrescendo inoltre il senso di appartenenza all'organizzazione e la motivazione dei dipendenti. Il claim scelto per identificare tale piano, coerentemente con il precedente, è **COME IN CONOSCENZA METODO INTEGRAZIONE**.

Tutti i percorsi formativi sono stati realizzati attraverso l'iscrizione dei partecipanti a **corsi a catalogo** (erogati da partner specializzati, finalizzati ad accrescere le competenze della persona nel ruolo), **iniziative formative realizzate in house** (realizzate con il contributo di partner esterni laddove il fabbisogno è stato trasversale a più strutture o ha previsto un numero elevato di partecipanti) e **workshop tematici** erogati grazie alla collaborazione e la professionalità dei dipendenti del Gruppo.

Alcuni tra gli **interventi di formazione** svolti presso le **società del Gruppo** nel corso del 2011 sono di seguito elencati:

- la **formazione rivolta agli operatori telefonici** di Acea8cento mirata ad adeguare le competenze degli operatori all'ampliamento dei servizi commerciali gestiti dalla società (settore idrico, servizio di maggior tutela, mercato libero e gas);
- la formazione di **orientamento al cliente** in Acea Ato 5;
- il progetto di formazione sul **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** (Sgsl) legato al conseguimento da

parte di alcune società del Gruppo della certificazione OHSAS 18001:2007 (vedi anche paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*);

- la prosecuzione del **progetto Volta**, destinato al personale di Acea Distribuzione, relativo all'implementazione di una nuova piattaforma per la gestione flessibile dei sistemi informativi della società e dei data base clienti;
- la **formazione** sull'obbligo di adozione del **sistema di tracciabilità dei rifiuti** (SISTRI) ai sensi del D.M. 52/2011, sulla **protezione dei dati personali** ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, sulla **responsabilità amministrativa delle organizzazioni** ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, incentrata sulle **procedure anticorruzione, e sulla sicurezza** ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 presso diverse società del Gruppo;
- la **formazione manageriale**, focalizzata sul *Change Management* e rivolta a un target pilota di quadri e dirigenti del Gruppo che operano nell'ambito delle risorse umane, ha inteso predisporre le basi del nuovo modello organizzativo, identificando gruppi di lavoro incaricati di indicare le linee guida, i processi e le procedure da adottare a livello di Gruppo nella gestione del ciclo di vita del dipendente, definendo criteri di riferimento comuni per l'individuazione e la gestione delle iniziative formative programmate (selezione, sviluppo, gestione delle performance, formazione, mobilità interna/*succession plan*);
- la **formazione linguistica**, realizzata secondo modalità "one to one" ed e-learning;
- la **formazione rivolta agli apprendisti** (vedi box dedicato).

Box – La formazione degli apprendisti

Il percorso rivolto agli apprendisti ha previsto l'erogazione di moduli dedicati a:

- l'acquisizione di competenze pratiche attraverso il "training on the job" e il supporto di un tutor aziendale;
- la formazione di base (sviluppo delle competenze relazionali, organizzazione aziendale, disciplina del rapporto di lavoro, sicurezza nei luoghi di lavoro, ecc.), di settore (conoscenze relative ai settori di operatività dell'azienda in una logica di filiera) e tecnico-professionale (riferita al ruolo).

La holding ha attuato linee guida, già condivise con le società nel 2010, garantendo inoltre la progettazione e l'erogazione degli interventi di formazione per gli apprendisti in forza nella capogruppo e per le società del Gruppo che ne hanno fatto richiesta.

Nel corso del 2011 **Acea Ato 2** ha ultimato il progetto "Censimento Competenze", che ha previsto la ricognizione strutturata e informatizzata delle competenze professionali presenti nella società per una gestione più efficiente del personale in termini di formazione, la mobilità verticale e orizzontale ecc.

La società ha inoltre proseguito l'attuazione di corsi indirizzati al personale direttivo con ruolo di coordinamento, volti a migliorare il **clima organizzativo** e il **team building**.

Presso **LaboratoRI** si è concluso il percorso di aggiornamento per i **Coordinatori della sicurezza**, avviato nel 2010, ed è stato attivato il medesimo corso per i Preposti/Assistenti di cantiere, si è inoltre provveduto ad erogare ai Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) la formazione connessa al **Sistema di Gestione della Sicurezza (Sgsl)**, certificato OHSAS 18001:2007 alla fine del 2010; è stata infine realizzata specifica formazione sul rischio biologico, sul rischio chimico e cancerogeno.

Acea inoltre, tramite l'attività formativa, pone attenzione alla **condivisione dei principi etici che orientano l'agire d'impresa**: moduli dedicati alla missione aziendale, ai codici valoriali

e alla responsabilità sociale d'impresa vengono svolti nell'ambito della formazione d'ingresso ai neoassunti e la conoscenza di tali tematiche è favorita dalla presenza di sezioni dedicate sia nella intranet sia nel sito web istituzionale.

L'adesione dell'azienda a organismi interprofessionali per la formazione continua, ad esempio Fondimpresa, è un ulteriore strumento per l'accrescimento delle competenze del personale aziendale. Nel corso dell'anno alcune risorse hanno beneficiato di iniziative formative specifiche, partecipando a seminari e giornate di studio sulle nuove norme in materia di rifiuti (SISTR) e sui modelli organizzativi aziendali.

Nel 2011 sono stati erogati **un totale di 569 corsi di formazione**, con **1.156 edizioni**. Si sono registrate un numero complessivo di **partecipazioni** pari a **9.449** e **4.684 partecipanti**; **le ore di formazione pro capite**⁹⁷ sono **15,1**.

Gli oneri sostenuti per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono stati circa **341.975 euro** (vedi tabella n. 61).

Tabella n. 61 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE (2010-2011)

tipologia corsi	n. corsi		n. edizioni		n. partecipazioni (*)		n. partecipanti (**)		costi (euro)	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2011	2010	2011 (***)	
informatica	46	26	54	75	550	646	452	40.859	23.976	
inserimento neo-assunti (****)	82	46	100	29	732	402	90	18.903	17.020	
linguistica	14	3	11	14	162	22	18	43.970	12.332	
tecnico-specialistica	300	237	557	546	3.181	4.229	1.528	216.928	108.941	
manageriale	19	6	35	7	857	131	105	175.197	71.191	
amministrativo-gestionale (****)	6	26	11	177	82	1.306	1.177	0	31.754	
sicurezza, privacy e ambiente	87	225	283	308	5.796	2.713	1.314	120.622	76.761	
totale	554	569	1.051	1.156	11.360	9.449	4.684	616.479	341.975	

NB: i dati relativi al 2011 includono anche le società Solemme, A.R.I.A., SAO e Aquaser.

(*) "partecipazioni" significa che il dipendente è conteggiato ogni volta che ha preso parte a un corso di formazione nell'ambito della stessa tipologia formativa.

(**) "partecipanti" significa che il dipendente è conteggiato una sola volta nell'ambito della medesima tipologia formativa. È stato possibile disporre del dato a partire dal 2011. Per SAO e A.R.I.A. il dato è stimato mentre manca quello relativo alla società LaboratoRI.

(***) Il dato relativo ai costi della formazione non contiene il dato relativo alla società SAO.

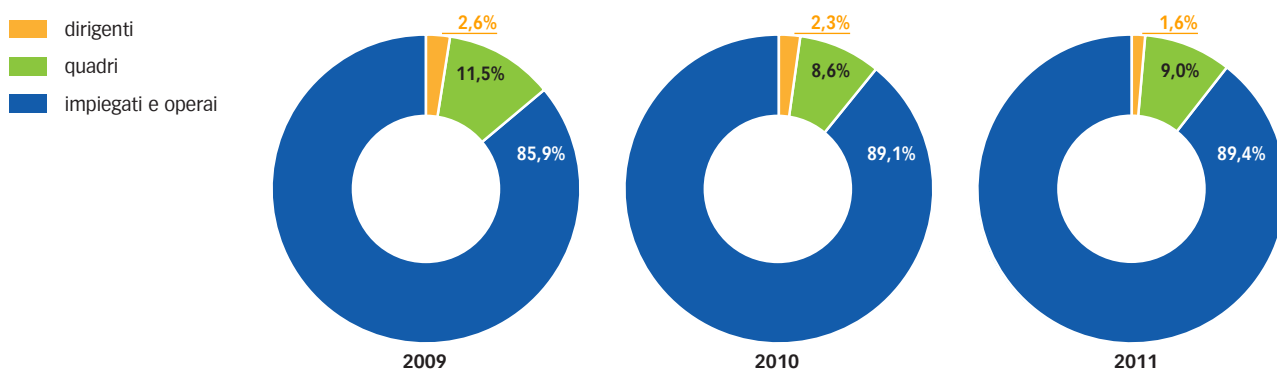
(****) La formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale viene realizzata prevalentemente o esclusivamente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

⁹⁷ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (70.898 nel 2011) al numero complessivo di partecipanti (4.684 nel 2011).

Con riferimento al **personale femminile**⁹⁸ le **partecipazioni** ai corsi di formazione ammontano a **1.796** (il 19% del totale) e le **donne partecipanti** sono **865** (il 18,5% del totale) infine le ore di formazione erogate al personale femminile sono pari a 17.137, in contrazione rispetto allo scorso anno (erano 23.041 ore del 2010).

Nel 2011 Acea ha definito le linee guida al *Job Posting*, il processo di selezione interna volto a migliorare i percorsi di sviluppo e valorizzazione delle professionalità già presenti in azienda (vedi box dedicato).

Grafico n. 28 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA (2009-2011)



NB: nel 2011 le ore di formazione per qualifica delle società A.R..I.A. e SAO sono frutto di stima.

Box – Il *Job Posting* in Acea

Il *Job Posting* è il progetto di mobilità infragruppo, avviato da Acea SpA, per trasformare il mercato interno del lavoro e renderlo accessibile, trasparente e diffuso a tutti i dipendenti; esso rappresenta un'opportunità di valorizzazione professionale per il personale presente in azienda, che può candidarsi alla copertura di posizioni aperte all'interno del Gruppo, intraprendendo un percorso professionale compatibile con la propria formazione e le esigenze aziendali.

Il progetto intende:

- favorire la cultura dell'integrazione tra i diversi comparti di business, valorizzando, al contempo, le singole specificità;
- promuovere la condivisione del know-how acquisito e agevolare lo sviluppo di nuove competenze professionali, accrescendo la motivazione dei dipendenti.

La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori

Acea sviluppa forme di partnership e collaborazione con gli atenei, partecipa ad attività di studio, si rende disponibile ad occasioni di incontro tra aziende e studenti, prende parte alle giornate di orientamento allo studio organizzate dagli atenei presenti nei territori in cui opera, stipula convenzioni per la promozione di tirocini formativi ed è attiva nell'ambito di master universitari erogando docenze con il supporto del personale aziendale (vedi capitoli *Istituzioni e impresa* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2011 Acea ha sostenuto sia con finanziamenti sia con contributi professionali (docenze, stage, tirocini ecc.) alcuni progetti formativi, master universitari e di formazione post-laurea, tra cui:

- il **Master in Management e responsabilità sociale di impresa** presso la Facoltà di Scienze Sociali Pontificia Università San Tommaso (Angelicum) - erogando due borse di studio, a copertura della quota d'iscrizione, e offrendo prioritariamente tale opportunità a figli di dipendenti delle società del Gruppo;
- il **Master in Corporate Citizenship** – strategie integrate di responsabilità sociale – di Fondaca (Fondazione per la cittadinanza attiva) con l'offerta di due borse di studio, a copertura della quota d'iscrizione, in via prioritaria ai figli di dipendenti delle società del Gruppo;

⁹⁸ I dati di genere 2011 per le società A.R.I.A. e SAO sono frutto di stima.

- il **Master in City Utility - Gestione e sviluppo di forniture e servizi tecnologici con reti infrastrutturali territoriali**, organizzato dall'Università degli Studi di Cassino, con docenze di personale Acea.

Le società del Gruppo hanno attivato, complessivamente, **6 tirocini di orientamento professionale** per **studenti delle scuole superiori, universitari o neolaureati** e **31 stage formativi**.

In particolare, Acea Ato 5 ha avviato un progetto di inserimento in azienda di neolaureati che, mediante la stipula di convenzioni con gli Atenei di Roma, di Cassino e dell'Aquila, ha portato all'attivazione di **20 stage formativi** rivolti a giovani laureati in ingegneria, biologia, economia e giurisprudenza.

Infine, come avviene ormai da qualche anno, Acea Ato 2, nell'ambito del **progetto alternanza scuola-lavoro**, ha attivato 4 tirocini, ospitando 54 tirocinanti provenienti da tre istituti tecnici romani che hanno potuto conoscere il mondo idrico attraverso visite a impianti di depurazione e potabilizzazione, a centri idrici, alla centrale di Telecontrollo e mediante sessioni formative sul Gruppo Acea, con particolare riferimento alle società che operano in ambito idrico.

A conferma delle reali opportunità offerte dall'interazione tra l'azienda e il mondo universitario, nel corso dell'anno Acea ha stabilizzato 23 giovani precedentemente inseriti con contratto di collaborazione, a progetto o in stage.

La comunicazione interna

Acea comunica **con i propri dipendenti** attraverso il portale aziendale **intranet**, il periodico di informazione aziendale **AceaMagazine** e una **newsletter settimanale**.

Nel corso del 2011 l'*house organ* **AceaMagazine** ha trattato contenuti legati ai cambiamenti intervenuti in azienda, tra cui il nuovo piano industriale, la nuova macrostruttura e l'adozione del nuovo logo nonché temi di interesse per il core business, la sostenibilità e l'ambiente. La **newsletter** settimanale è invece uno strumento di più rapida consultazione, legata ad eventi di attualità (vedi capitolo *Clienti e collettività - Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Intranet è il portale aziendale che veicola le informazioni rivolte ai dipendenti e nel quale è possibile reperire le principali informazioni sulle società e il personale del Gruppo e consultare i documenti ufficiali (Bilanci, codici valoriali, politiche, regolamenti, ecc.), le procedure aziendali, le disposizioni organizzative, la rassegna stampa quotidiana, i comunicati stampa e numerose **sezioni di approfondimento** (ad esempio su Sicurezza, Qualità, Formazione, Informatica, normativa di riferimento come il D. Lgs. 231/01 ecc.) che vengono implementate ed aggiornate. Nel 2011 il portale aziendale si è arricchito di una sezione denominata **Profilo**, un *job posting* che rende visibili e accessibili ai dipendenti, previa registrazione, gli annunci relativi alle posizioni aperte in azienda, indicando anche i requisiti necessari per inviare la propria candidatura corredata dal *curriculum vitae*.

Il sito intranet dispone anche di un banner che evidenzia le notizie più rilevanti della giornata.

Le attività sociali

Perimetro di riferimento

Le informazioni e i dati presentati in Le attività sociali riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia holding, Acea Energia e Acea Produzione.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato) e l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) sono le principali strutture organizzative che in azienda svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) propone iniziative di carattere culturale, sportivo, turistico, assistenziale, economico, commerciale ecc. con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale.

I **soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale** (CRA) aumentano

nel 2011 raggiungendo le **4.583 unità** inclusi i dirigenti (erano 4.546 nel 2010), numerose sono anche le richieste di fruizione dei molteplici servizi offerti, in virtù della loro qualità a costi contenuti (vedi tabella n. 62). Nel mese di giugno si sono svolte le elezioni per il rinnovo delle cariche statutarie del Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'85% circa dei dipendenti del Gruppo ha partecipato esprimendo la propria preferenza e testimoniando l'interesse al corretto funzionamento del Circolo ricreativo.

Come ogni anno, il CRA ha seguito l'attività dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti che ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2011 ha ospitato **42** bambini nel primo semestre e **38** nel secondo.

Nel corso dell'anno il CRA ha gestito il rapporto con la compagnia di assicurazione che garantisce l'**assistenza sanitaria complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico** e ha riconosciuto alcune borse di studio a figli di dipendenti, studenti di scuole superiori e universitari, meritevoli per i risultati ottenuti nello studio. È stato inoltre rinnovato, con una società specializzata, l'accordo per l'erogazione di prestazioni odontoiatriche gratuite per i dipendenti e i familiari a carico, e sono state riproposte la convenzione con un istituto erogatore di prestiti personali, la consulenza gratuita in materia legale e l'offerta di attività turistiche, sportive, ricreative e culturali, a costi convenienti (vedi tabella n. 62).

Il CRA ha sostenuto **iniziative di solidarietà**, ad esempio organizzando, insieme con la Comunità di Sant'Egidio, l'offerta di pasti ai senzatetto in occasione di festività, e **iniziative di beneficenza** come "Vorrei", un evento finalizzato alla raccolta fondi da destinare alla Fondazione per la ricerca sulla fibrosi cistica e la vendita del calendario **Below – 12 scatti per l'Africa** il cui ricavato è stato devoluto per la realizzazione di pozzi idrici in Burkina Faso.

Inoltre è stato stipulato un accordo con un gestore di telefonia per offrire ai dipendenti del Gruppo la possibilità di acquistare, a

Tabella n. 62 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2009-2011)

	2009	2010	2011
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.230	1.397	1.026
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	565	498	590
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	127	284	171
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	36	38	0
soci interessati a ratei assicurativi	1.362	1.653	1.861
soci interessati a ratei per acquisti	97	192	167
soci iscritti al Touring Club Italiano (T.C.I.)	61	58	41
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	713	768	831
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	683	707	707
soci che hanno beneficiato di borse di studio	73	73	69

tariffe vantaggiose, schede prepagate per il traffico telefonico e internet e apparati elettronici di ultima generazione.

Sono stati infine confermati accordi con società che offrono il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali e il servizio di pagamento bollette, ricariche telefoniche ecc.

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) collabora con l'azienda ai fini del buon inserimento di persone disabili o affette da patologie (rappresentati in Acea, al 31.12.2011, da 275 dipendenti) e, nel tempo, tale sinergia ha agevolato l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro.

L'ANMIC, riconosciuta in azienda sino dal 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi, ha inoltre stipulato accordi, come quelli raggiunti con una compagnia di assicurazione e il CRA, in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

Box - L'Associazione Medaglie d'oro

L'Associazione Medaglie d'oro ha tra i propri soci pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda e fornisce loro assistenza in campo previdenziale, fiscale e assicurativo; al 31 dicembre 2011 contava 1.006 iscritti: 866 pensionati e 140 dipendenti in servizio.

L'Associazione sostiene anche iniziative di natura culturale e sociale e, nel 2011, ha provveduto a:

- realizzare 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti ai soci fedelissimi (iscritti da almeno 20 anni) e ai dipendenti collocati in pensione nel 2011;
- assegnare borse di studio a figli di soci;
- organizzare visite a mostre e musei, turismo sociale e vacanza in Italia e all'estero;
- dare supporto fiscale ai soci, offrendo la compilazione gratuita dei modelli 730 da parte di un CAF incaricato e assicurando l'assistenza fiscale e amministrativa di un esperto per l'intero anno.

Azionisti e Finanziatori

Acea, quotata sulla Borsa di Milano, gestisce i rapporti con gli azionisti, con i finanziatori e con il mercato mobiliare, grazie alle attività presidiate dalla Funzione **Investor Relations**, che cura le relazioni con i diversi attori della comunità finanziaria, e dalla Funzione **Affari societari** per la gestione dei flussi informativi con le competenti Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana)

e per la cura degli adempimenti societari cui Acea deve ottemperare in qualità di società quotata. Tale organizzazione assicura tempestività, trasparenza e completezza delle informazioni comunicate, quali elementi basilari per il corretto ed efficace funzionamento del mercato finanziario.

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori

I risultati della gestione 2011 producono per gli azionisti **59,6 milioni di euro di dividendi**, pari a 0,28 euro per azione, confermando un pay-out (rapporto dividendi su utile d'esercizio) pari a circa il 70%. Gli utili di competenza di terzi sono pari a 7,56 milioni di euro.

Anche le *utilities*, da sempre considerate un titolo rifugio, hanno risentito nell'anno della grave insicurezza congiunturale dell'economia: tra questi il titolo Acea che, al 31.12.2011, ha registrato una flessione di quasi il 42% rispetto all'anno precedente ed una capitalizzazione complessiva di 1.041 milioni di euro (1.831 milioni nel 2010).

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **150,8 milioni di euro**, in aumento del 22% circa rispetto ai 123,5 milioni di euro del 2010. La composizione degli oneri finanziari registra una so-

Tabella n. 63 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2010-2011)

	variazione % 31.12.11 (rispetto al 31.12.10)
Acea	-41,97%
FTSE Italia All Share	-24,29%
FTSE Mib	-25,20%
FTSE Italia Mid Cap	-26,56%

stanziale stabilità degli interessi sull'indebitamento a breve, medio e lungo termine, e un contenuto incremento degli interessi sulle obbligazioni, da 36,8 milioni di euro del 2010 ai 42,2 milioni di euro del 2011. Nell'importo complessivo su indicato rientrano anche le commissioni sui crediti ceduti, pari a 23,6 milioni (10,3 milioni nel 2010).

I rating delle agenzie

Il **rating** è un giudizio sintetico sul merito creditizio di un soggetto fondato sulla sua capacità di rimborsare nei tempi prestabiliti capitale e interessi. Anche Acea, in qualità di impresa che si rivolge al mercato finanziario, si sottopone volontariamente alle valutazioni indipendenti delle principali agenzie di rating internazionale.

Tabella n. 64 – RATING 2011

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine
Fitch	A	F1
S&P's	A-	A-2
Moody's	Baa1	

In ottobre 2011, l'agenzia internazionale **Moody's** ha ridotto il rating su Acea SpA a Baa1 (dal precedente A3). La modifica del giudizio, come indicato nella nota dell'agenzia, riflette la revisione negativa del merito di credito di diversi enti locali italiani dopo il taglio del rating sovrano espresso sull'Italia; inoltre l'agenzia rileva i potenziali impatti sui bilanci della società dovuti, sia all'applicazione della, c.d. "Robin tax", che implica un rialzo della tassazione sul reddito d'impresa, sia all'accantonamento teso a garantire i rischi per il recupero degli importi dovuti alle società idriche Acea Ato 5 SpA e Gori SpA. L'analisi conferma egualmente la solidità dei business del Gruppo e la capacità di garantire prevedibilità e trasparenza degli utili futuri.

Nel medesimo periodo anche **Fitch** ha manifestato il proprio giu-

dizio mantenendo la medesima valutazione espressa l'anno precedente.

L'ultimo rating dell'anno su Acea, comunicato in dicembre 2011, è stato quello di **Standard & Poor's** che ha abbassato il rating sul lungo e breve termine ad A- e A-2 (nell'ultimo rating erano rispettivamente A e A-1), essenzialmente in conseguenza della previsione di un debito netto in crescita a causa del maggiore

capitale circolante, derivante dalla crisi finanziaria in corso e dalla relativa potenziale maggiore esposizione verso clienti e Pubblica Amministrazione. Sul debito incide in parte anche l'acquisto della sede storica di Acea SpA e la distribuzione di un acconto sui dividendi 2011. Nonostante ciò la struttura finanziaria e la liquidità del Gruppo sono considerate adeguate.

La relazione finanziaria

Nel corso del 2011 sono stati pubblicati **circa 160 studi e/o note su Acea** mentre a cura dell'Unità Investor Relations sono state effettuate presentazioni allargate ad investitori italiani ed esteri, **circa 60 incontri one on one⁹⁹** e *conference call* con analisti che coprono il titolo Acea.

La comunicazione di informazioni economico-finanziarie relative al Gruppo viene tenuta in costante aggiornamento nello spazio azionisti del **sito web aziendale**, dove sono disponibili documenti, informazioni e presentazioni. È inoltre resa fruibile una versione navigabile dell'ultimo Bilancio d'esercizio di Acea e, dal 2011, un'apposita sezione informativa dedicata ai **rating**, dove recuperare gli ultimi giudizi emessi sulla società da parte delle agenzie e i relativi report sintetici.

Anche per l'esercizio in esame, l'azienda ha pubblicato le versioni "navigabili" del **Bilancio economico consolidato** e del **Bilancio di sostenibilità** (esercizio 2010), con l'intento di mettere a disposizione degli stakeholder strumenti informativi aggiornati e interattivi.

Acea, considerata tra le 100 maggiori aziende italiane per capitalizzazione, è stata sottoposta allo studio **KWD Webranking 2011 Italy Top 100¹⁰⁰**, l'indagine che valuta la comunicazione corporate delle società sul web in relazione alle istanze informative manifestate da professionisti e stakeholder. Dopo il recupero di circa 30 posizioni in graduatoria (60° posto) e un punteggio di 31,5, registrato da Acea lo scorso anno, nel 2011 il giudizio è stato rivisto in ribasso con un punteggio di 23,5 (scala 1-100) e il 71° posto in classifica.

Tabella n. 65 – WEBRANKING ITALIA TOP 100: ACEA IN CLASSIFICA (2009-2011)

	2009	2010	2011
posizionamento	91	60	71
punteggio	15,25	31,5	23,5

Negli ultimi anni anche la comunicazione delle imprese sull'impegno e le performance in tema di società, ambiente, etica, governance e dialogo con gli stakeholder ha acquisito un rilievo specifico e un'importanza crescente. Proprio in questo ambito, Acea, parte di un panel costituito dalle 50 maggiori società italiane quotate, è stata valutata per il secondo anno nell'indagine **CSR Online Awards 2011¹⁰¹**. In tale classifica è stato riconosciuto all'azienda il 28° posto in graduatoria, con il miglioramento di una posizione tra il 2010 e il 2011 pur a fronte di un punteggio complessivo (21,5 punti, su scala 1-100) minore rispetto alla precedente valutazione.

Tabella n. 66 – CSR ONLINE AWARDS ITALIA: ACEA IN CLASSIFICA (2010-2011)

	2010	2011
posizionamento	29	28
punteggio	27,5	21,5

⁹⁹ Si tratta di incontri informativi individuali tra azienda emittente e potenziali investitori.

¹⁰⁰ L'indagine viene condotta ogni anno, in collaborazione tra le società di consulenza Halvarsson & Halvarsson (H&H) e Lundquist, prendendo in esame i siti web aziendali sulla scorta di 120 criteri contenutistici, definiti da un panel di esperti, sulla base dei quali assegnare a ciascuna impresa analizzata un punteggio e una relativa graduatoria.

¹⁰¹ La ricerca CSR Online Awards, realizzata dalla società Lundquist, si basa su un protocollo definito da esperti di CSR con 79 criteri di valutazione, attinenti a specifiche aree di indagine in base ai quali valutare, attraverso i siti internet delle imprese, gli approcci alla responsabilità sociale (contenuti, navigabilità ed usabilità, grado di dialogo e coinvolgimento).

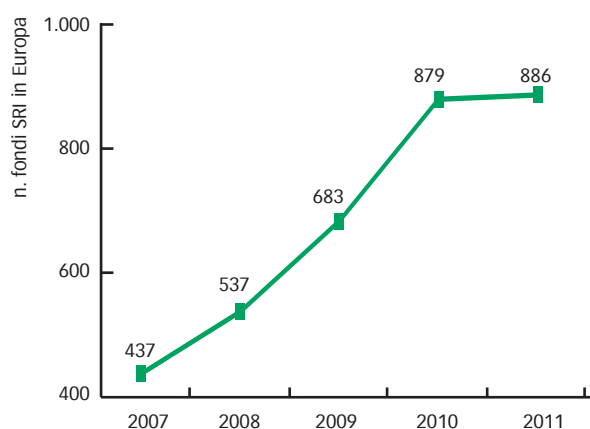
Finanza etica

L'evoluzione della finanza etica

Il report 2011 di Vigeo sui **fondi etici in Europa** – *Green, social and ethical funds in Europe 2011 Review*¹⁰² – presenta l'evoluzione, nell'arco dell'ultimo anno, di questo segmento del mercato finanziario. Il quadro si è modificato accusando gli effetti della difficile congiuntura economica: c'è ancora una tendenza alla crescita che dimostra tenuta e vitalità, ma in modo più contenuto rispetto all'andamento assunto nel biennio precedente. Il **numero di fondi SRI** (*Social Responsible Investment*) domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso, in effetti, dopo il rilevante aumento registrato tra il 2008 e il 2010, nell'ordine del 64%, **si è consolidato** sui medesimi livelli dello scorso anno, **con 886 fondi attivi nel giugno del 2011** a fronte degli 879 del 2010. Che il dato possa essere considerato un assestamento anziché una battuta d'arresto è confermato dalla crescita del 12% rispetto al 2010 **del valore degli asset gestiti** in Europa, che è arrivato ad **oltre 84 miliardi di euro**, a fronte dei 75 miliardi dell'anno precedente (vedi grafici nn. 29, 30 e 31).

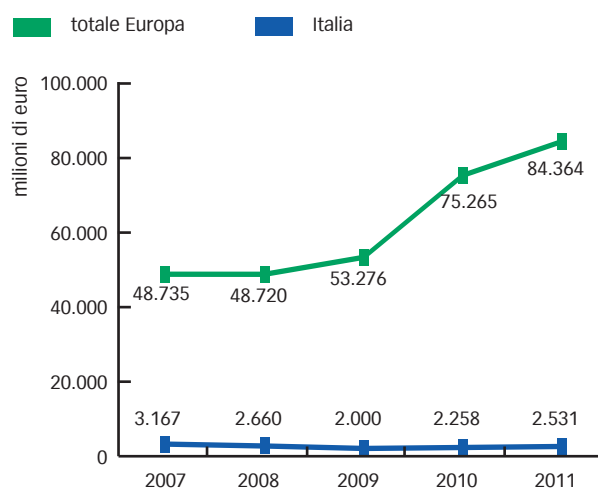
Più in dettaglio il contesto europeo, in linea con gli ultimi anni, è caratterizzato da alcuni paesi trainanti – Francia, Belgio, Svizzera e Regno Unito – nei quali il mercato dei fondi SRI ha già una dimensione consistente ed assume sempre più importanza, e da altri che mostrano movimenti meno rilevanti. Rispetto agli 11 paesi europei presi in esame dall'indagine, nel 2011 sono aumentati soltanto i fondi SRI domiciliati in Belgio, Francia ed Olanda mentre negli altri il numero è rimasto invariato o ha subito lievi contrazioni. Il valore del patrimonio gestito si è invece incrementato in sette paesi su undici, sebbene soltanto la Francia abbia registrato una crescita di rilievo nel valore assoluto degli asset under management (+19%) e i quattro paesi con maggior peso si confermino, come lo scorso anno, Francia, Inghilterra, Svizzera e Belgio, che concentrano, complessivamente, il 76% del patrimonio gestito. L'Italia, insieme con Spagna, Danimarca e Austria, resta stabile nella situazione rilevata l'anno precedente.

Grafico n. 29 – NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA CUMULATI (2007-2011)



Fonte: Vigeo, Green, social and ethical funds in Europe. 2011 Review.

Grafico n. 30 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA E IN ITALIA (2007-2011)

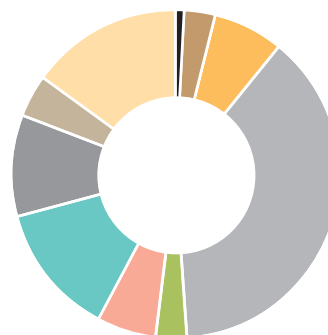


Fonte: elaborazioni Acea su dati Vigeo, Green, social and ethical funds in Europe. 2011 Review.

¹⁰² Il report, all'undicesima edizione, rappresenta un punto di riferimento circa l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) domiciliati in Europa. Il perimetro dell'analisi include: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Italia, Norvegia, Olanda, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera e prende in considerazione i fondi retail SRI che utilizzano criteri di selezione etici, sociali e ambientali attivi al 30 giugno 2011.

Grafico n. 31 – ASSET UNDER MANAGEMENT FONDI SRI PER PAESE (2011)

paese	%
altri paesi	1
Austria	3
Germania	7
Francia	38
Italia	3
Svezia	6
Svizzera	13
Belgio	10
Olanda	4
Inghilterra	15



AUM totale: 84.364 milioni di euro

Fonte: *Vigeo*, Green, social and ethical funds in Europe. 2011 Review.

Gli analisti etici valutano Acea

Ormai consolidatosi da tempo il rapporto tra Acea e il mondo della finanza etica, anche nel 2011 la società ha positivamente riscontrato, come di seguito rappresentato, la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e indici di finanza etica.

A seguito della sostituzione dei preesistenti indici **Axia Euro Ethical** e **Axia Euro CSR** con l'**Axia Global CSR**, entro il quale non sono comprese società italiane data la loro bassa capitalizzazione rispetto alle società europee e statunitensi incluse nel paniere, **Acea** viene comunque valutata **nell'universo investibile** dell'indice **Axia Sustainable Index (ASI)**, con un rating positivo **A++** (scala A/A+++), e un punteggio pari a 77. Tale indice è composto da 40 titoli che si distinguono per gli alti standard nella gestione delle politiche ambientali, sociali e di governance in base alla metodologia di analisi etica elaborata da AXIA.

Il titolo Acea è compreso nell'indice **ECPI Italy SME's Equity** che seleziona le 30 aziende a bassa/media capitalizzazione quotate sul mercato italiano che raggiungono una positiva valutazione delle performance di sostenibilità secondo la metodologia ECPI, che contempla oltre 100 criteri positivi di analisi su processo produttivo, impatto ambientale, governance, rapporti con la comunità, gestione delle diversità (di genere, età, cultura). Inoltre, nell'ambito degli indici azionari etici sviluppati in partnership

tra ECPI e FTSE, Acea risulta componente del listino **FTSE ECPI Italia SRI – Benchmark**.

Acea è inclusa, a partire dal suo lancio avvenuto nel dicembre 2010, **nel Living Planet Green Tech Europe Index**, costituito da una partnership tra CA Cheuvreux (Crédit Agricole), Living Planet Fund (società di investimenti socialmente responsabili che promana dal WWF International) e Amundi. L'indice seleziona, in base a criteri sia finanziari che ambientali, aziende europee quotate e attive nel settore della *green economy* (ad esempio: energie alternative, gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, efficienza energetica).

Per **Kempen SNS**, che esamina Acea dal 2005, l'azienda conferma il proprio impegno di cittadinanza d'impresa e pertanto risulta inclusa, anche per il 2011, nell'universo investibile Kempen SNS Socially Responsible Investing.

Infine, anche **Oekom Research** si è espressa con un proprio rating sulla società, valutandone gli aspetti ambientali e sociali nella gestione d'impresa: secondo le specifiche metriche di analisi, Acea ha un livello C+ (scala da D-/A+). Tra i punti di forza evidenziati figurano gli interventi a garanzia dell'affidabilità della rete elettrica e l'adozione massiva dei contatori per i consumi idrici.

Istituzioni e impresa

La cura delle interazioni con i diversi attori istituzionali ed economici presenti negli scenari di riferimento, improntata alla cultura del dialogo, è un aspetto di particolare rilievo per il perseguimento della missione imprenditoriale del Gruppo. I rap-

porti con gli stakeholder istituzionali vengono definiti ricercando un vantaggio condiviso che prenda in considerazione, tra gli altri, l'interesse della collettività.

Il rapporto con le Istituzioni

La relazione tra Acea e le istituzioni investe sia la dimensione economica (corresponsione di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Authority di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con i codici valoriali del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte è di circa 65,6 milioni di euro (85,4 milioni nel 2010). Si segnala che nell'anno è stata applicata la detassazione degli investimenti (*Tremonti Ter*) per la seconda e terza linea dell'impianto di termovalorizzazione di S. Vittore del Lazio, e la tassazione ridotta alle plusvalenze da cessione delle società della ex joint venture AceaElectrabel. Il tax rate d'esercizio risulta pari al 41,2%, maggiore rispetto al 2010 (38,5%).

Oltre ad adempiere ai propri doveri fiscali nei confronti delle pubbliche amministrazioni tributarie, Acea versa contributi ad altri enti pubblici e privati, come le camere di commercio e le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza, per un ammontare complessivo nel 2011 di circa 2,5 milioni di euro. Tra questi, si segnalano gli importi a favore delle autorità di regolazione (AEEG e altre autorità di servizi pubblici) per un importo di circa 1,15 milioni di euro, e i contributi ad organi confederali di categoria e altre quote associative (quali Federutility-Confservizi e Unione industriali di Roma) per circa 1,1 milioni di euro.

Le **istituzioni** rappresentano un partner privilegiato con il quale collaborare alla realizzazione di iniziative che possono generare ricadute positive sulla qualità della vita della popolazione servita e sullo sviluppo del territorio, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo e del loro impatto sulle comunità (vedi capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Acea interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nei codici valoriali del Gruppo.

Il *Codice Etico* dedica l'articolo 19 ai rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali, stabilendo che:

«L'Azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, o di loro rappresentanti e candidati.

Si astiene da comportamenti volti ad esercitare pressioni, dirette o indirette, ad esponenti politici e non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto d'interessi.

Acea coopera anche finanziariamente con associazioni non politiche per specifici progetti, in base ai seguenti criteri:

- *finalità riconducibile alla missione aziendale;*
- *destinazione chiara e documentabile delle risorse;*
- *espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di Acea».*

Per assicurare adeguato presidio alla gestione delle relazioni istituzionali, Acea si è dotata di un modello organizzativo, perfezionato nel 2011, che definisce in maniera puntuale incarichi e competenze aziendali. Secondo tale modello al **Presidente** di **Acea SpA** è attribuita la **rappresentanza legale** e la **definizione delle strategie istituzionali**; la **Funzione Affari Societari** garantisce la corretta e tempestiva comunicazione verso le **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob); la **Funzione Affari Istituzionali** monitora le evoluzioni dello scenario normativo con riferimento ai business aziendali e coordina, nell'ambito dei rapporti con le Associazioni dei consumatori, le attività correlate alle procedure di conciliazione paritetica; la **Funzione Regulatory** presidia i rapporti con le **Autorità di regolazione** nei settori di riferimento del Gruppo ed è parte attiva nelle consultazioni e i dibattiti promossi dagli organismi competenti.

Le **società operative del Gruppo** curano, di concerto con la capogruppo, la gestione degli **aspetti "tecnico-specilistici"** dei servizi gestiti – idrico, elettrico e di illuminazione pubblica – anche attraverso la concertazione con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

Sono da evidenziare le iniziative, i progetti, gli studi che Acea realizza in sinergia con le istituzioni preposte e con enti di ricerca, che investono ambiti sociali e ambientali, di sicurezza e tutela del patrimonio comune, alcuni dei quali sono illustrati nel seguito.

In particolare, sul **tema della sicurezza**, Acea mette a disposizione le proprie competenze prendendo parte a gruppi di lavoro specifici sulle **infrastrutture critiche**. Dal 2009 infatti l'azienda partecipa, insieme a rappresentanti governativi della Difesa, della Salute e della Protezione Civile, ai principali operatori dei servizi pubblici e a qualificate rappresentanze del mondo accademico, alle attività dell'Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN) – promosso dal Centro Militare di Studi Strategici del Ministero della Difesa – che opera ai fini dell'individuazione e della tutela di siti di rilievo strategico nazionale¹⁰³.

Le principali iniziative attivate nel 2011 dall'Osservatorio hanno interessato la comunicazione di emergenza e l'organizzazione di corsi per la collaborazione civile e militare alla gestione dell'emergenza. Acea ha inoltre partecipato al primo simposio nazionale sulle infrastrutture critiche, organizzato dall'OSN, in occasione del quale imprese, università e centri di ricerca si sono confrontate sui possibili sviluppi futuri, metodologici e tecnologici, della gestione della sicurezza delle infrastrutture, condividendo specifiche competenze ed esperienze.

Nel corso dell'anno, inoltre, Acea ha collaborato con l'Associazione Italiana degli esperti delle Infrastrutture Critiche (A.I.I.C.), partecipando a riunioni di approfondimento sul tema e collaborando alla redazione di linee guida per la realizzazione del Piano di Sicurezza dell'Operatore (PSO), di cui D. Lgs. n. 61/2011¹⁰⁴.

La partnership tra Acea e la pubblica amministrazione locale, e in particolare con il Comune di Roma, ha reso possibile la realizzazione di iniziative di rilievo nell'ambito del Piano di azione per

l'energia sostenibile della città di Roma, come il **progetto della mobilità sostenibile** a Roma e nel Lazio, quello per lo **sviluppo ecosostenibile** di Roma e il **progetto Cat-Med** (Changing Mediterranean Metropolises Around Time) per la promozione di uno sviluppo urbano sostenibile (vedi *La ricerca* in *Le relazioni con l'ambiente*).

Acea ha rinnovato nel 2011 la propria partecipazione nella **task-force per la tutela e il recupero degli spazi pubblici e delle aree verdi**, costituita nel 2010 a Roma per volontà dell'Assessorato comunale all'Ambiente e formata dall'AMA – la società municipalizzata preposta alla gestione di rifiuti – e dalla Polizia Municipale. In particolare nel corso dell'anno la **task-force** è intervenuta in operazioni di riqualificazione di alcune aree del centro storico e di municipi periferici con azioni mirate a migliorarne la sicurezza e la vivibilità per i cittadini.

Per favorire lo sviluppo dell'innovazione tecnologica nei diversi business in cui opera, Acea aderisce a **Centri di ricerca, Associazioni ed Enti di normazione**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio nei settori di riferimento (vedi box). La presenza di Acea in alcune delle principali associazioni attive nella promozione e nello sviluppo delle energie rinnovabili, come il Di.T.NE – Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia Scarl – e l'ISES – International Solar Energy Society, sezione italiana – testimonia il contributo dell'azienda alla crescita di tale settore. In particolare, il Distretto Tecnologico si pone l'obiettivo di sostenere l'attrattività degli investimenti nel campo delle energie rinnovabili, attraverso l'eccellenza scientifica e tecnologica, favorendo il collegamento tra ricerca, produzione di beni e servizi e credito, mentre l'ISES è tra le principali associazioni tecnico-scientifiche non profit attive per promuovere l'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili (solare termico, solare fotovoltaico,

Box – Le adesioni 2011 a Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore

Le principali adesioni rinnovate o attivate nel corso del 2011:

- l'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei
- l'Associazione Amici della Luiss
- la Fondazione Einaudi
- CSR Manager Network Italia (Altis e ISVI)
- Global Compact (ONU)
- l'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF)
- l'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE – Bocconi
- l'Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIIC)
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI)
- l'Associazione Italiana Professionisti della Security Aziendale (AIPSA)
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI)
- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI)
- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT)
- il World Energy Council (WEC)
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE)
- il Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.)
- l'ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana)

¹⁰³ Nel 2011 è stato emanato il Decreto legislativo n. 61 in attuazione della Direttiva 2008/114/CE del Consiglio Europeo, relativa all'individuazione e alla designazione delle infrastrutture critiche europee e alla valutazione della necessità di migliorarne la protezione.

¹⁰⁴ In recepimento della Direttiva europea 114/2008 sulle Infrastrutture Critiche Europee.

energia eolica, energia da biomasse, bioclimatica, energia geotermica, energia idrica, energia dal mare).

Il rapporto tra Acea le **istituzioni deputate all'istruzione** e alla formazione di giovani è animato dall'intento di creare un proficuo legame tra il mondo del lavoro e i nuovi talenti.

L'azienda, infatti, offre a giovani neolaureati e neodiplomati l'opportunità di effettuare **stage** presso le società del Gruppo, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari e **sostiene, anche attraverso** erogazione di **finanziamenti e borse di studio** attività di ricerca o Master su temi d'interesse (vedi anche il capitolo *Personale*). Si svolgono anche collaborazioni e partnership tra le società operative del Gruppo e l'**Università** nell'ambito di **progetti a carattere tecnico** svolti sia in ambito ambientale-energetico sia in ambito idrico. Tra gli studi più significativi, solo a titolo esemplificativo, si cita quello relativo all'ottimizzazione della gestione del sistema fognario e depurativo del Comune di Roma e la tutela dei corpi idrici ricettori, i fiumi Tevere e Aniene (vedi *La ricerca in Le relazioni con l'ambiente*).

L'azienda **partecipa alle occasioni di confronto sui temi di attualità e rilievo nazionale e internazionale** tra il mondo imprenditoriale, la comunità scientifica, le istituzioni e i cittadini e offre il proprio contributo specialistico in convegni e workshop che affrontano tematiche connesse ai business gestiti.

Nel 2011 l'azienda ha dedicato particolare attenzione al tema della **mobilità sostenibile**, intervenendo ad eventi specifici tra cui: *Roma Capitale dell'Ambiente "il futuro è adesso"*, *Sviluppo d'infrastrutture per la mobilità elettrica*, *Green City Energy* e *Gli sviluppi sostenibili del settore trasporto auto*.

Oltre presidiare e monitorare l'evoluzione dello scenario di riferimento, l'azienda esplora le potenzialità di sviluppo dei business realizzando sinergie con altre imprese: nel 2011, ad esempio, Acea ha siglato due Protocolli d'Intesa con Enel e con Fiat Group Automobiles in relazione alla mobilità sostenibile e, nell'ambito dell'efficienza energetica, ha avviato una collaborazione con Ricerca Sistema Energetico SpA (vedi *Le relazioni con l'ambiente*).

Con apertura al dialogo con gli stakeholder, Acea ascolta e valuta le legittime istanze dei clienti, della cittadinanza e di altri soggetti imprenditoriali, anche attraverso le interazioni con gli organismi

che li rappresentano: Federazioni, Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e di tutela dei consumatori.

La Funzione Affari Istituzionali della capogruppo, tra le altre responsabilità, ha quella di presidiare, di concerto con le società operative del Gruppo, la gestione delle **relazioni con le Associazioni dei consumatori**.

Oltre al tavolo permanente di confronto su progetti e argomenti di rilevanza comune, Acea ha da tempo adottato la procedura di **conciliazione camerale**, presso la Camera di Commercio di Roma, e la procedura di **conciliazione paritetica**. Quest'ultima è attiva, per il settore idrico, presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e, per il settore elettrico, presso la società Acea Energia (già AceaElectrabel Elettricità) ed è rivolta ai clienti domestici residenti nel Lazio, rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU.

Nel 2011 l'accesso alla procedura di **conciliazione paritetica**, la cui documentazione è disponibile on line nei siti web delle società coinvolte, ha registrato un significativo incremento rispetto all'anno precedente: complessivamente le richieste veicolate dalle Associazioni per conto dei clienti delle società Acea Energia, Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e protocollate dalla Segreteria di Conciliazione sono state 195 (erano 36 nel 2010), di cui 158 ammesse alla procedura di conciliazione.

In particolare, presso Acea Energia a fronte di 96 domande di conciliazione presentate solo una è stata respinta per mancata preventiva presentazione del reclamo da parte del cliente: la società ha infatti adottato una linea di condotta che prevede l'accesso facilitato alla conciliazione paritetica, considerata un valido strumento di orientamento al cliente; in Acea Ato 2 e in Acea Ato 5 le richieste di conciliazione presentate sono state rispettivamente 79 e 20 di cui 27 e 9 rigettate per non conformità dei casi al Regolamento di conciliazione, che declina le fattispecie ammissibili. Con riferimento alla procedura di **conciliazione camerale**, attiva presso Acea Energia, nel 2011 sono pervenute 5 domande di conciliazione, tutte discusse.

Infine, nel 2011 è stato siglato un accordo **Acea Energia e 16 Associazioni di tutela dei consumatori** che ha dato vita ad un **Osservatorio permanente congiunto** focalizzato sugli aspetti commerciali connessi alla vendita di energia elettrica, per monitorare eventuali comportamenti commerciali scorretti e intervenire adeguatamente (vedi anche capitolo *Clienti e collettività* paragrafo *Customer care*).

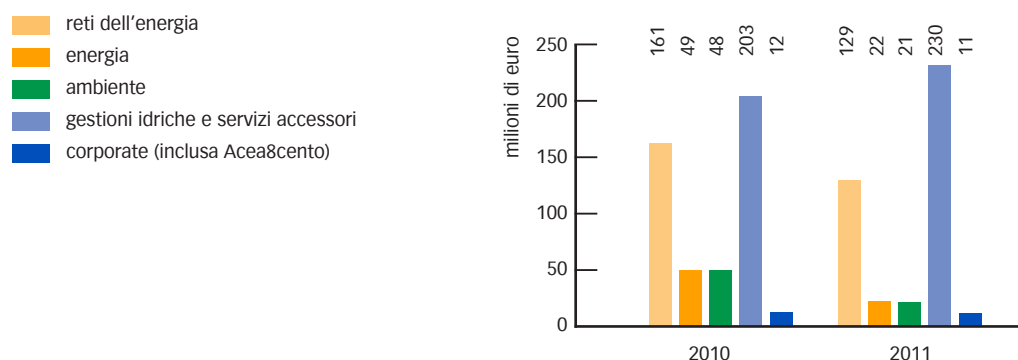
Lo stakeholder impresa

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, muovendosi nel solco di una posizione finanziaria sostenibile, governando il fabbisogno interno legato alla gestione operativa e alle prospettive di crescita in maniera coerente con gli orientamenti espressi nella missione aziendale e nel Piano strategico.

Gli **investimenti**, pari a **413 milioni di euro**, si contraggono del 12,7% rispetto ai 473 milioni del 2010. Le gestioni idriche, con

230 milioni di euro, assorbono circa il 56% dell'importo complessivo, e le attività relative alle reti energetiche, con circa 130 milioni di euro, utilizzano il 31% del totale degli investimenti, mentre diminuiscono i volumi destinati alle aree ambiente, dove sono in via di completamento gli interventi sull'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio, ed energia, a seguito dell'uscita della società di produzione energetica Tirreno Power dal perimetro di competenza del Gruppo Acea.

Grafico n. 32 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2010-2011)



Gli ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni, quali componenti dell'**autofinanziamento aziendale**, risultano nel 2011 pari a **433,3 milioni di euro**, +24,3% rispetto ai 348,6 milioni di euro del 2010, principalmente per la crescita degli accantonamenti stanziati per fronteggiare potenziali rischi regolatori nel settore idrico.

La **protezione fisica** (strutture fisiche di impresa) e **logica** (beni immateriali) **del patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, la **privacy**, la **sicurezza informatica**, i **servizi di accoglienza e vigilanza** sono presidiati, a livello centralizzato, dall'Unità Tutela del Patrimonio, entro la Funzione Sicurezza e Tutela della capogruppo, con il supporto dei Responsabili del Sistema di Gestione della Protezione (RSGP) individuati entro ciascuna società del Gruppo.

La procedura di gestione e **controllo degli accessi ai siti aziendali**, emanata lo scorso anno, ha un ruolo rilevante per la tutela del patrimonio e la sicurezza, pertanto, nel corso del 2011, allo scopo di renderla più efficiente, Acea ha sviluppato un sistema

automatico di gestione delle richieste di accesso e di rilascio dei badge aziendali per l'ingresso agli uffici.

Coerentemente con il processo di centralizzazione della gestione della protezione aziendale, Acea SpA nell'anno ha preso in carico **la gestione dei servizi di accoglienza e vigilanza**, già presidiati nella sede centrale e nel salone del pubblico, anche presso siti operativi di altre società del Gruppo tra cui Acea Energia, Acea Energia holding, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Laboratorio, Acea Ato 2, e Acea Ato 5. A tal fine è stata aggiudicata un'apposita gara per la fornitura delle prestazioni connesse ai servizi di accoglienza e vigilanza, che ha previsto la definizione, omogenea per tutte le società interessate, dei parametri di servizio ottimali e l'aggiornamento delle tariffe corrispondenti.

L'azienda presidia inoltre **la sicurezza dei sistemi informatici** con interventi mirati a salvaguardarli da potenziali rischi e violazioni dei dati; nel 2011 è stato messo a punto uno studio per la raccolta, il monitoraggio e la gestione centralizzata degli allarmi relativi a tentativi di intrusione nei sistemi aziendali, di danneggiamento della rete mediante virus e di sottrazione di informazioni all'insaputa dell'utente. Infine, con la supervisione e il

coordinamento della capogruppo, è stata predisposta da Acea Distribuzione e da Acea Ato 2 l'attività di test di vulnerabilità **sui sistemi di telecontrollo e monitoraggio** a distanza delle rispettive reti, che si svolgerà a partire dal 2012.

Acea svolge ogni anno **interventi di sensibilizzazione** rispetto alla tematica della protezione aziendale finalizzati ad accrescere la cultura della security in azienda e a migliorare la comunicazione tra i Responsabili del Sistema di Gestione della Protezione (RSGP) di ciascuna società del Gruppo e i dipendenti. Con particolare attenzione a questo aspetto è attualmente impegnata nello sviluppo di un portale dedicato al tema della security.

L'**innovazione tecnologica**, sviluppata e implementata nei diversi settori operativi, è un ulteriore elemento distintivo della visione strategica di Acea.

Basti pensare al Geographic Information System - GIS per la mappatura delle reti, applicato sia nel settore idrico che nell'area energia (distribuzione e illuminazione pubblica), al metodo del "district metering" per la ricerca perdite idriche, ai sistemi di telecontrollo, alle tecnologie funzionali alla riduzione delle emissioni presso i termovalorizzatori, agli interventi sperimentali per le reti "smart", solo per portare alcuni esempi (vedi capitolo *Clienti e collettività* – qualità erogata – e *Le relazioni con l'ambiente*).

Box – Interventi delle Autorità di settore nei confronti di Acea: istruttorie, premi e sanzioni

Il sistema di penali e sanzioni istituito dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)** nei confronti delle imprese operative nel mercato elettrico contribuisce a spronare le aziende a migliorare le proprie performance. Negli ultimi anni **Acea Distribuzione** ha conseguito risultati importanti in tal senso con costanti miglioramenti delle performance di continuità dell'erogazione di energia elettrica, sia per quanto riguarda il numero delle interruzioni che la loro durata, al punto da ottenere, a partire dalle prestazioni di servizio 2008 e da allora ogni anno, il riconoscimento di premi economici. Anche nel 2011, per i risultati del servizio riferiti al 2010, l'AEEG ha complessivamente sancito il riconoscimento ad **Acea Distribuzione** di un incentivo pari a circa **5,34 milioni di euro** (Delibera ARG/elt 170/11).

Nel corso del 2011 l'AEEG, svolgendo funzione di vigilanza e controllo, ha dato seguito ad interventi precedentemente intrapresi nei confronti di Acea Distribuzione: si sono conclusi infatti **due procedimenti** avviati nel 2009. Con il primo (VIS 18/11) l'azienda è stata sanzionata, per un importo pari a **571 mila euro**, per infrazioni commesse nel triennio 2005-2007 relativamente alla corretta gestione di alcuni aspetti dell'attività di misura e dispacciamento dell'energia; con il secondo (VIS 91/11) Acea Distribuzione è stata sanzionata, per un importo di **243 mila euro**, per non aver compiutamente osservato l'obbligo di rendere disponibili alcuni dati alle società di vendita, funzionali alla corretta fatturazione. È inoltre in corso un **procedimento istruttorio** (VIS 60/11) per presunte violazioni delle disposizioni vigenti in tema di registrazione delle interruzioni e gestione dei registri di segnalazione, in riferimento ad un singolo specifico episodio occorso nell'agosto del 2009.

L'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** a sua volta è intervenuta nei confronti di alcune società del Gruppo Acea al fine di verificare eventuali condotte aziendali inquadrabili come **pratiche commerciali scorrette**, vietate dal Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005). In particolare, a dicembre 2011 si è concluso, con l'applicazione di **due sanzioni** per un corrispettivo complessivo di **500 mila euro**, un procedimento avviato in luglio contro **Acea Energia**, sulla base di segnalazioni di consumatori pervenute tra ottobre 2008 e settembre 2011 (attivazioni non richieste di fornitura di energia elettrica e di gas naturale finalizzate all'acquisizione di clienti residenziali sul mercato libero). Tale provvedimento è stato **impugnato da Acea Energia**, che ha presentato ricorso.

Infine, l'**AGCM** ha inoltrato alcune richieste d'informazioni (c.d. preistruttorie) nei confronti di **Acea Ato 2**, per verificare il corretto comportamento aziendale in merito alle procedure adottate per la gestione di alcuni aspetti del rapporto d'utenza (ad esempio rilevazione dei consumi e fatturazioni; procedure di riparazione e sostituzione del misuratore; vulture ecc.). A seguito delle informazioni fornite **non si segnalano ulteriori comunicazioni** da parte dell'Autorità.

Nell'**illuminazione pubblica** anche per il 2011 prosegue il miglioramento delle performance relative al servizio svolto nel Comune di Roma. La percentuale di interventi sui guasti svolti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto si riduce dall'1,3% (2010) allo 0,6% (2011); in rapporto a ciò ad Acea sono state imputate penali per un importo complessivo di circa **30 mila euro**, in diminuzione del 35% rispetto ai 46 mila euro di sanzioni dello scorso anno.

Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

Le attività estere

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico ormai da diversi anni, in Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana, in aree che, complessivamente, servono un bacino di circa 9,7 milioni di abitanti. Sebbene, in percentuale di consolidamento, le attività estere abbiano un'incidenza contenuta sul margine operativo lordo generato dal business idrico, si ritiene egualmente utile, per il loro rilievo sociale, fornirne una sintetica descrizione.

Le attività, svolte da società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali, sono finalizzate al miglioramento del

servizio, in situazioni dove esso è particolarmente carente, nei suoi aspetti tecnici, gestionali, amministrativi e commerciali; in tali circostanze, Acea assicura la formazione del personale e il trasferimento di know-how all'imprenditoria locale.

Il capitolo offre una breve sintesi delle principali caratteristiche delle società operative e della loro missione nei paesi di riferimento, descrivendo i progetti e le iniziative di rilievo sociale e ambientale.

Presso tutte le società estere partecipate è stato diffuso Il *Codice Etico*¹⁰⁵, disponibile nel sito web aziendale (www.acea.it).

CONSORCIO AGUA AZUL SA

Il Consorzio Agua Azul venne costituito con la missione di produrre acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica: SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima). Il Consorzio ha realizzato le infrastrutture necessarie a soddisfare parte del fabbisogno idropotabile della zona nord di Lima, in Perù, utilizzando le acque superficiali e sotterranee del fiume

Chillón, e ne manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027, anno in cui saranno trasferite allo Stato.

Nel corso del 2011 sono stati prodotti 47,1 Mm³ di acqua potabile, il 5% in più rispetto al 2010, grazie alla disponibilità di acqua superficiale il cui sfruttamento è aumentato del 18%.

CONSORCIO AGUA AZUL SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
abitanti serviti	750.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
durata del contratto	07.04.2000 – 18.06.2027
scopo del progetto	progetto BOT (Build-Operate-Transfer) per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
soci	Acea SpA 25,5%, Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5%, Marubeni Co 29%, Inversiones Liquiditas S.A.C 20%
n. dipendenti al 31.12.2011	31
volume d'affari (in migliaia di euro)	9.669

Per quanto riguarda l'impegno socio-ambientale, il Consorzio Agua Azul anche nel 2011 ha sostenuto enti statali (Policia Nacional, scuole primarie), fondazioni senza scopo di lucro (quali associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) e associazioni locali di contadini, con cui condivide l'utilizzo dell'acqua della

Valle del Chillón. Per il settimo anno consecutivo ha distribuito materiali didattici (715 kit scolastici, 7% in più rispetto all'anno precedente) a scuole primarie e asili della zona, favorendo la diminuzione del tasso di abbandono scolastico. Gli zaini distribuiti sono stati realizzati con materiale plastico riciclato e sono stati

¹⁰⁵ In particolare, il paragrafo 14.3 del Codice Etico definisce la Tutela degli aspetti etici nelle forniture indicando che: "Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni ambientali e ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici e di legge, richiedendo per particolari forniture e servizi requisiti di rilevanza sociale. A tal fine, nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono: un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile); la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'Azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti".

contraddistinti da frasi stampate che promuovono il corretto uso della risorsa idrica e il rispetto dell'ambiente. Iniziative volte ad affermare l'importanza della risorsa idrica nella vita dell'uomo sono state organizzate durante il 2011, coinvolgendo in diversi esperimenti 335 studenti della zona. Sempre nel campo educativo, il Consorzio ha ospitato 4 giovani tra studenti universitari e neolaureati, oltre ad accogliere la fase pratica del corso regionale sul funzionamento degli impianti a filtrazione rapida, a cui partecipano ogni anno laureati provenienti da diversi paesi

latinoamericani. Rispetto alla gestione delle risorse umane, il Consorzio ha erogato 2.292 ore di formazione, che hanno in particolare riguardato tematiche ambientali e relative alla sicurezza sul lavoro.

Il Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro (in attuazione del *Decreto Supremo* DS 009-2005-TR) è in fase di implementazione, mentre il Consorzio Agua Azul è già in possesso di un **Sistema integrato Qualità e Ambiente** certificato **secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004**.

AGUAS DE SAN PEDRO SA

Agua de San Pedro (ASP) è titolare di un contratto trentennale per la gestione del servizio idrico integrato nella città di San Pedro de Sula, in Honduras. La società ha avviato un programma di interventi per il potenziamento e il miglioramento del servizio idrico che prevede la copertura totale della città, con un servizio idrico continuo, e la realizzazione di opere per la raccolta e la de-

purazione degli scarichi fognari. Nel 2011 il numero di utenti serviti è stato di circa 106.000, di cui il 73% forniti di contatore. La copertura del servizio idrico potabile ha raggiunto il 99% e quella del servizio fognario l'83%. La produzione di acqua è stata di 81,8 Mm³, il 55% della quale proveniente da pozzi.

AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	500.000
cliente	Amministrazione municipale
fonte di finanziamento	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
durata del contratto	01.02.2001 – 01.02.2031
scopo del progetto	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
soci	Acea SpA 31%, IREN SpA 30%, Astaldi SpA 15%, Ghella SpA 15%, Three Comercial 5%, C.Lotti & Associati 4%
n. dipendenti al 31.12.2011	410
volume d'affari (in migliaia di euro)	18.468

La società ha portato avanti nel 2011 le iniziative di sostegno sociale e l'impegno per la salvaguardia dell'ambiente, dedicandosi in particolare alla conservazione della Riserva Naturale El Merendon, dichiarata zona di salvaguardia per il prelievo di acqua per San Pedro Sula, con la realizzazione di interventi tra cui il rimboschimento "Merendon", avviato nel 2004 e in progressivo avanzamento; la protezione delle piantagioni di cacao nelle conche dei fiumi Manchagua, Frio e El Palmar; l'implementazione di campagne per la protezione dagli incendi; la costruzione di due moduli sanitari per due scuole della zona.

Molte le iniziative in favore dei dipendenti, come l'assegnazione, anche in base al reddito, di borse di studio a lavoratori e figli dei dipendenti, i contributi per l'acquisto di libri e materiali scolastici, i corsi di formazione su temi tecnici e amministrativi (sono state

impartite, nell'anno, 6.976 ore di corsi a 256 impiegati). Inoltre, per garantire una miglior assistenza medica, è stato allestito all'interno delle strutture aziendali uno studio medico, affiliato al Sistema Sanitario Nazionale. Nel 2011, sono state realizzate 7.360 visite mediche, oltre a campagne informative sulla salute e campagne di vaccinazioni (contro l'influenza, il tetano, l'epatite ed il tifo) rivolte ai dipendenti e ai loro familiari.

Infine, per favorire l'integrazione e la socializzazione in azienda, in occasione delle festività sono stati organizzati eventi ricreativi a cui hanno partecipato i dipendenti e le loro famiglie.

Nel corso del 2011 la società ha proseguito l'iter di certificazione del laboratorio secondo la norma **ISO 17025:2005** ed ha avviato l'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità, secondo la norma **ISO 9001:2008**.

ACEA DOMINICANA SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle zone settentrionali e orientali di Santo Domingo. Le attività comprendono la gestione del rapporto con i clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'installazione di nuovi

contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci. Il progetto costituisce uno dei primi esperimenti di partecipazione privata ai servizi idrici nella Repubblica Dominicana.

ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
abitanti serviti	1.500.000
cliente	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
durata del contratto	01.10.2003 – 01.10.2016
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA 100%,
n. dipendenti al 31.12.2011	130
volume d'affari (in migliaia di euro)	2.634

Nel 2011 Acea Dominicana ha proseguito la campagna di sensibilizzazione della popolazione finalizzata alla valorizzazione della risorsa idrica e al riconoscimento dell'importanza del pagamento del servizio.

Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana opera in ottemperanza alla normativa prevista dal Diritto del La-

voro e Sociale Dominicano, e adottando politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori, come la stipula dell'assicurazione medica privata e l'accantonamento del fondo di fine rapporto, entrambi non obbligatori nella Repubblica Dominicana.

AGUAZUL BOGOTÁ SA ESP

Aguazul Bogotá si occupa della gestione commerciale e delle reti di distribuzione di Bogotá in 3/5 della capitale. Le attività includono la gestione dell'intero ciclo di fatturazione, le attività di customer care, compreso il call center, l'esercizio e la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete idrica, il pronto intervento, la ricerca delle perdite e il controllo della qualità del ser-

vizio. L'attuale contratto, in vigore da gennaio del 2008, sebbene abbia la medesima struttura di quello precedente, siglato nel 2003, è più sfidante in termini di obiettivi gestionali. I risultati raggiunti nel corso dell'anno sono stati soddisfacenti con indici di gestione superiori agli obiettivi contrattuali. Nel 2011 l'azienda si è impegnata in un processo di supporto e ascolto della citta-

AGUAZUL BOGOTÁ SA ESP – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Colombia (Bogotá, zone 1,2 e 5)
abitanti serviti	4.500.000
cliente	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB)
durata del contratto	02.01.2003 – 31.12.2012 (due contratti)
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico, esercizio e manutenzione delle reti di distribuzione
soci	Acea SpA 51%, Gruppo Emdepa 29%, V. Cavalli 10%, L.E. Belalcázar 10%
n. dipendenti al 31.12.2011	1.004
volume d'affari (in migliaia di euro)	31.172 (*)

(*) Include il 60% dei ricavi Consorcio AZB-HCI.

dinanza, in particolare delle comunità locali più disagiate, tramite l'organizzazione di incontri e la partecipazione ad eventi organizzati dalla municipalità, nel corso dei quali i cittadini sono stati informati dei principali aspetti del servizio idrico e supportati nella soluzione dei possibili problemi ad esso connessi, nel tentativo di ridurre le resistenze verso attività come la lettura dei contatori e la verifica dei consumi.

Nel corso dell'anno Aguazul Bogotá ha ospitato 58 studenti, tra cui 17 universitari, che hanno svolto presso l'azienda il periodo di pratica definito nell'ambito di accordi con il Servizio Nazionale di Apprendimento (SENA) del Ministero di Protezione Sociale.

La gestione delle risorse umane ha previsto anche nel 2011 l'impiego di manodopera non specializzata residente nelle zone di

servizio, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo delle aree maggiormente disagiate. Sono state erogate 7.044 ore di formazione a 984 dipendenti, che hanno riguardato differenti ambiti come l'informatica, la sicurezza sul lavoro e il sistema di gestione della qualità, oltre a tematiche inerenti il servizio idrico. Anche nel 2011 sono state organizzate attività sportive e ricreative che hanno coinvolto i dipendenti e le loro famiglie.

Aguazul Bogotá opera in regime di qualità secondo la norma **ISO 9001:2008** (la certificazione Qualità è stata rinnovata ed aggiornata in aprile 2011). È inoltre operativo un **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e di salvaguardia ambientale**.

CONSORCIO AGUAZUL BOGOTÁ-HCI

Aguazul Bogotá e il Gruppo peruviano HCI hanno costituito il Consorzio AZB-HCI (Conazul) che si è aggiudicato il contratto di gestione dei servizi commerciali della zona nord di Lima, in Perù. Il contratto, con decorrenza 1° luglio 2010, ha durata triennale e comprende la gestione del ciclo di fatturazione, la manutenzione dei contatori, l'aggiornamento del data base dei clienti e l'instal-

lazione, entro i primi due anni di gestione, di circa 400.000 contatori.

Nel corso del 2011 sono stati installati oltre 172.000 contatori (dall'inizio del contratto 200.000) e il numero di utenze fatturate per lettura è aumentato del 14% rispetto all'anno precedente.

CONSORCIO AZB HCI (CONAZUL) – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord)
abitanti serviti	2.500.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
durata del contratto	01.07.2010 – 30.06.2013
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico e installazione dei contatori
soci	Aguazul Bogotá 60%, Gruppo HCI 40%
n. dipendenti al 31.12.2011	466
volume d'affari (in migliaia di euro)	12.244 (**)

(**) Incluso nei ricavi di Aguazul Bogotá al 60%.

Il Consorzio ha realizzato anche nel 2011 campagne di sensibilizzazione sul valore della risorsa idrica e l'importanza della misura dei consumi presso la popolazione residente nella zona di servizio.

Con riferimento alla gestione del personale, il Consorzio rispetta la normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale peruviano e adotta politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori.





Le relazioni con l'ambiente

Indicatori GRI di performance ambientale

Di seguito si riportano gli **indicatori** relativi alle **performance ambientali** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1, edizione 2011**, insieme agli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**¹⁰⁶, con l'indicazione di sezioni e pagine del report ove è possibile reperirli.

Il significato di ciascun indicatore di performance è illustrato nelle *Linee guida* e nel *Supplemento di settore*, disponibili nel sito web www.globalreporting.org.

I dati quantitativi di carattere ambientale sono riportati nel **Bilancio ambientale**, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, composto da circa **250 voci** che descrivono i valori della **produzione**, i fattori utilizzati (le **risorse**), e gli output verso l'esterno (gli **scarti** e le **emissioni**). Nel *Bilancio ambientale* sono anche presentati circa **60 indicatori/parametri** di rilievo ambientale, selezionati per descrivere in modo chiaro e sintetico le performance del Gruppo.

Tabella n. 66 – INDICATORI GRI-G3.1 AMBIENTALI

Materiali

- EN1 (Core) Materie prime utilizzate per peso o volume.
Bilancio ambientale pagg. XI-XIII;
In relazione al PCB, in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05 Acea ha provveduto già entro il 31.12.2009 allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm.
I trasformatori con PCB oltre i 50 ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra, nel 2011 sono pari a n. 407 (n. 422 l'anno precedente).
- EN2 (Core) Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
Per l'acquisto di alcune tipologie di materiali di uso corrente, si stanno progressivamente implementando le linee guida proposte dal MATTM nel quadro delle attività svolte dal Tavolo Permanente per il Green Public Procurement.

Energia

- EN3 (Core) Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 182, 183
- EN4 (Core) Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 182, 183
- EN5 (Additional) Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 169, 171
- EN6 (Additional) Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 94; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 162, 171
- EN7 (Additional) Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.
Le relazioni con l'ambiente pag. 172

Acqua

- EN8 (Core) Prelievo totale di acqua per fonte.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 183, 184
- EN9 (Additional) Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide).
Le relazioni con l'ambiente pag. 175
- EN10 (Additional) Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 183, 184 (limitatamente al processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche)

¹⁰⁶ Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce nuovi indicatori (EU) e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle Linee guida GRI.

Biodiversità

- EN11 (Core) Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 159, 175
- EN12 (Core) Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad alta biodiversità esterne alle aree protette.
Le relazioni con l'ambiente pag. 159
- EU13 Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte.
Le relazioni con l'ambiente pag. 159
- EN13 (Additional) Habitat protetti o ripristinati.
Le relazioni con l'ambiente pag. 159
- EN14 (Additional) Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.
Le relazioni con l'ambiente pag. 159
- EN15 (Additional) Numero di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione (*).
Allo stato attuale questa voce non viene monitorata, ma il Gruppo svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.

Emissioni, Effluenti e Rifiuti

- EN16 (Core) Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso (secondo il WRI – Greenhouse gas Protocol).
Le relazioni con l'ambiente pagg. 185, 186; *Bilancio ambientale* pagg. XIV, XVI, XVII
- EN17 (Core) Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso.
Nessuna emissione rilevante da segnalare.
- EN18 (Additional) Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti.
Le relazioni con l'ambiente pag. 172
- EN19 (Core) Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.
Le relazioni con l'ambiente pag. 186
- EN20 (Core) NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.
Le relazioni con l'ambiente pag. 186; *Bilancio ambientale* pagg. XIV, XVI, XVII
- EN21 (Core) Acqua reflua totale scaricata per qualità e destinazione.
L'acqua che viene utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" (circa 1 Mm³ nel 2011) subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata, è particolarmente contenuto.
- EN22 (Core) Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 186, 187; dati di maggior dettaglio nel *Bilancio ambientale*;
- EN23 (Core) Numero totale e volumi di sversamenti significativi.
Nel 2011, così come già avvenuto negli ultimi anni, non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
- EN24 (Additional) Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'esterno.
I rifiuti classificati come "pericolosi", monitorati come già indicato dall'EN22, vengono conferiti a società specializzate e autorizzate. La voce, allo stato attuale, non viene ulteriormente monitorata.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 186, 187
- EN25 (Additional) Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.
Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.

(*) La lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore EN15, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org).

Prodotti e servizi

- EN26 (Core) Iniziative per mitigare impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.
I prodotti forniti (energia elettrica, calore, acqua potabile, acqua depurata e illuminazione pubblica) non determinano impatti ambientali significativi, poiché non danno origine né a inquinamento né a emissioni nocive. Le iniziative si concentrano sulla riduzione delle emissioni in atmosfera (dovute alla produzione termoelettrica).
Le relazioni con l'ambiente pagg. 160, 162, 185
- EN27 (Core) Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.
Non applicabile

Conformità

- EN28 (Core) Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 147; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 160

Trasporti

- EN29 (Additional) Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.
Le relazioni con l'ambiente pag. 182

Generale

- EN30 (Additional) Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.
Le relazioni con l'ambiente pag. 161

L'impegno per la sostenibilità

Secondo la nota definizione del Rapporto "Brundtland" essere "sostenibili" significa «soddisfare i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare i propri». Fondata su una visione di lungo periodo che combina il rispetto dell'ambiente con il progresso sociale ed economico, la sostenibilità riconosce nell'integrità dei sistemi naturali un'essenziale condizione per il benessere dell'umanità.

Acea ha fatto propria questa visione e ha scelto un modello di sviluppo ispirato ai principi della più alta tutela ambientale, attraverso una strategia che mira a tre macro-obiettivi: **augmentare l'efficienza** dei processi produttivi, **innovare** utilizzando le

tecnologie e i sistemi gestionali a più **basso impatto** ambientale ed incrementare progressivamente la quota di energia elettrica prodotta da **fonti rinnovabili**.

Parallelamente viene svolto un assiduo monitoraggio delle prestazioni ambientali, insieme ad una azione di ascolto e coinvolgimento dei vari stakeholder.

Parte della strategia di lungo periodo è anche rappresentata dalla partecipazione attiva di Acea al dibattito e al confronto sul tema della salvaguardia ambientale, che da tempo è all'attenzione delle Istituzioni governative e dell'opinione pubblica.

Box – Dalla Conferenza di Stoccolma a "Rio + 20"

Nel 1972 si svolse a Stoccolma la "Conferenza internazionale sull'ambiente umano" (UN Conference on Human Development), cui parteciparono rappresentanti di 113 Paesi. Fu il punto di partenza del dibattito internazionale sulla politica ambientale globale, che portò, tra l'altro, alla nascita dell'UNEP (United Nations Environmental Programme): il programma ambientale delle Nazioni Unite istituito col compito di promuovere e coordinare le iniziative ONU di tipo ambientale. Nella stessa occasione furono approvati la Dichiarazione sull'ambiente umano, ovvero 26 principi sui diritti e responsabilità umane rispetto all'ambiente, e il Piano d'Azione con 109 raccomandazioni.

Nel 1987 fu pubblicato il Rapporto "Brundtland" le cui conclusioni delinearono i contorni del concetto di "sviluppo sostenibile".

Nel 1992 a Rio de Janeiro si tenne la Conferenza delle Nazioni Unite su ambiente e sviluppo (United Nations Conference on Environment and Development - UNCED), detta anche "Vertice della Terra", cui presero parte rappresentanti di 172 Paesi e migliaia di Organizzazioni della società civile. Furono approvate e aperte a ratifica tre Convenzioni Internazionali Ambientali: la Convenzione Quadro sui cambiamenti climatici; la Convenzione sulla protezione della Biodiversità, la Convenzione sulla lotta alla desertificazione e alla siccità, di portata storica per l'individuazione chiara delle modalità di contrasto a problemi di carattere planetario.

A distanza di venti anni dallo storico evento, si svolgerà nel **giugno 2012**, sempre a Rio, la **prossima Conferenza delle Nazioni Unite** con l'obiettivo ambizioso di rinnovare l'impegno politico per lo sviluppo sostenibile, verificando quanto realizzato dal 1992 ad oggi e proponendo obiettivi per il futuro. Tra i temi principali: la **Green Economy** - un'economia verde che promuova lo sviluppo sostenibile e la lotta contro la povertà e la **Governance per lo sviluppo sostenibile**.

In Italia, nel corso del 2011, sono stati organizzati incontri preparatori all'appuntamento di Rio, ai quali anche Acea ha partecipato con propri rappresentanti, contribuendo alla definizione di una piattaforma comune da presentare al Summit per gettare le basi di uno sviluppo sostenibile globale.

Altre informazioni su: http://www.minambiente.it/home_it; <http://www.unccd2012.org/rio20>

Nei tre principali settori di operatività – **energia, acqua e ambiente** – Acea gestisce impianti e processi ponendo cura al mantenimento dell'equilibrio tra le dimensioni sociale e ambientale delle attività, in coerenza con la necessità di renderle al contempo adeguatamente remunerative dal punto di vista economico. Una sfida che implica senso di responsabilità e visione di lungo termine.

La *Politica ambientale* e i codici valoriali assunti nel tempo dal Vertice aziendale come strumenti di orientamento per l'organizzazione, hanno prodotto risultati visibili in termini di sistematizzazione, con la diffusione progressiva di un nuovo approccio alla

gestione dei processi produttivi, sempre più allineata ai principi espressi dalle norme internazionali di riferimento, le UNI EN ISO 14001.

La formazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali, che ha riguardato anche le più recenti novità normative come il regolamento REACH e il sistema di tracciabilità dei rifiuti SISTRI, ha assicurato un buon livello di aderenza delle professionalità disponibili alle sfidanti esigenze di competenza determinate dal complesso contesto di riferimento.

I cambiamenti climatici: una questione aperta

Per fronteggiare i cambiamenti climatici, sulle cui conseguenze numerose agenzie internazionali di ricerca da alcuni anni lanciano ripetuti allarmi, è in atto l'impegno comune. È infatti necessario migliorare globalmente la gestione delle emissioni di gas ad effetto serra, per ridurle sensibilmente e rapidamente le quantità. Anche Acea si pone questa sfida, con l'obiettivo di **contenere l'impronta di carbonio dei processi produttivi**, per un

futuro meno dipendente dalle fonti fossili. In tale prospettiva si inserisce la partecipazione al **Carbon Disclosure Project – CDP** (vedi box dedicato), considerata sin dalla sua prima edizione del 2006 una valida iniziativa per stimolare l'attenzione al *Carbon Management* e per fissare concreti obiettivi di riduzione, misurabili nel tempo.

Nell'ultimo studio pubblicato dal CDP, *Italy 100 Report 2011*¹⁰⁷,

Box – Carbon Disclosure Project

Il Carbon Disclosure Project (CDP) è una iniziativa internazionale lanciata nel 2000 dalla organizzazione non profit *Rockefeller Philantropy Advisors* di New York. Viene sostenuta da circa 400 investitori istituzionali, soprattutto grandi banche e intermediari finanziari, con l'obiettivo di valutare le strategie di risposta alla sfida del cambiamento climatico messe in campo dalle imprese che volontariamente accettano di rispondere ad un corposo questionario proposto dalla organizzazione della CDP. I mercati finanziari sono interessati a conoscere come le imprese trattano il tema dei cambiamenti climatici e tendono a valorizzare chi si organizza per rispondere pro-attivamente alla sfida, considerandolo con maggiori probabilità di successo nel medio-lungo periodo.

La partecipazione all'iniziativa da parte di una impresa implica la compilazione di un complesso questionario che evidenzia le capacità del management di esercitare un effettivo controllo sulle emissioni di gas ad effetto serra e di pianificare obiettivi di riduzione. L'analisi dei rischi e delle opportunità che si accompagnano ai cambiamenti climatici sprona inoltre l'azienda a sviluppare modelli di adattamento ai fenomeni di cambiamento climatico. La "disclosure" comprende i dati di emissione sia assoluti che indicizzati al prodotto. Nel caso Acea il valore assoluto di emissione nel 2011 è risultato pari a circa 31.000 t CO₂, a fronte di una produzione di energia elettrica totale da fonte rinnovabile e fossile pari a circa 544 GWh (indicatore pari a 57 g CO₂/kWh). La "disclosure" dell'azienda ha ricevuto un punteggio di 67/100 e la capacità di gestione del problema emissioni un punteggio pari a "C" (scala E/A).

Altre informazioni sono disponibili sui siti web: <http://www.kyotoclub.org>; <https://www.cdproject.net>

Box – Gestire l'impronta di carbonio: efficienza energetica, rinnovabili e mobilità sostenibile

L'impegno del Gruppo Acea nella gestione della "Carbon Footprint" si è concentrato nel 2011 su **tre ambiti di intervento**:

- **l'efficienza energetica - emissioni indirette (scope 2)**: per ridurre le emissioni "scope 2", che derivano dagli usi di energia, Acea si è posta l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica nei suoi usi finali contraendo di almeno l'1% annuo i consumi totali di energia. Per un Gruppo i cui consumi energetici ammontano a circa 700 GWh/anno, questo equivale ad un recupero di efficienza minimo pari a 7 GWh/anno, corrispondenti a 1.200 tCO₂/anno evitate. **L'energia risparmiata nel corso del 2011 nel solo comparto idrico, pari a circa 10 GWh, ha consentito di superare il target annuale;**
- **le energie rinnovabili**: per lo sviluppo delle fonti rinnovabili sono stati sostenuti rilevanti investimenti nel 2011. Gli interventi hanno riguardato in particolare la generazione da fonte fotovoltaica, con circa 52 MW installati nel 2011, a fronte dei 25 MW del 2010; la generazione idroelettrica, con l'ammodernamento delle centrali storiche di Salisano e Narni (Terni) e la generazione elettrica da combustione di rifiuti (waste-to-energy - considerata convenzionalmente rinnovabile in misura pari al 50% del totale), con innovazioni tecnologiche finalizzate ad ottenere negli impianti in esercizio i più elevati livelli di compatibilità ambientale. La quota di generazione da fonte rinnovabile, anche a seguito dello scioglimento della JV con GdF Suez Energia Italia SpA, ha raggiunto l'82% del totale.
- **la mobilità sostenibile**: nel febbraio 2011 Acea ed Enel hanno siglato un Protocollo d'Intesa per lo sviluppo congiunto di un'infrastruttura di ricarica dei veicoli elettrici omogenea ed interoperabile per accelerare la convergenza delle soluzioni tecnologiche, in un unico standard nazionale ed europeo; nell'anno, inoltre, è stato siglato un Protocollo d'Intesa tra Acea e FIAT Group Automobiles per il lancio e la conduzione di progetti pilota, che consentano ad Acea di individuare le più idonee soluzioni per promuovere e attuare la mobilità elettrica nel territorio di Roma Capitale. Il parco auto aziendale, composto da circa 2.300 automezzi tradizionali alimentati a benzina e gasolio destinati soprattutto alle attività commerciali e di manutenzione, saranno progressivamente integrati con automezzi elettrici. Il primo stock di 40 autovetture FIAT Fiorino Cargo trasformate da Micro-Vett in veicoli a trazione elettrica, introdotto nel parco auto Acea, è operativo sul territorio di Roma Capitale.

¹⁰⁷ Disponibile on line nel sito www.cdproject.net.

su un campione di 100 aziende Italiane partecipanti al progetto, **Acea ha ricevuto una lusinghiera valutazione** sia con riferimento alla chiarezza e alla completezza della "disclosure" (pun-

teggio: 67/100), sia in termini di capacità di gestione del problema emissioni (punteggio pari a "C" su una scala E/A).

Biodiversità e Impresa

La salvaguardia della biodiversità nei territori interessati da infrastrutture impattanti è un'altra sfida posta a livello internazionale che Acea ha fatto propria. Com'è noto la comunità scientifica attribuisce grande importanza al mantenimento di un elevato livello di diversità biologica nel Pianeta: il rischio di compromettere irreversibilmente delicati equilibri naturali impone infatti cautela ai soggetti che potenzialmente possono danneggiare la vita animale e vegetale.

Per questo motivo, Acea, anche per le attività apparentemente meno impattanti come l'apertura di uno scavo, ha cura di valutare il rischio di interferenze con l'ambiente per scegliere sempre l'opzione meno invasiva e pone particolare impegno nell'adottare gli accorgimenti gestionali in grado di intercettare gli effetti negativi delle proprie attività.

A titolo di esempio si cita l'opera di **tutela delle sorgenti idriche e delle aree ad esse limitrofe**, che ha permesso di mantenere in vasti territori di grande interesse naturalistico condizioni di elevata ricchezza e varietà biologica.

Si sottolinea anche l'impegno a contenere l'impatto delle **linee aeree di alta e media tensione** che interessano zone di particolare pregio, ricercando con gli Enti tutori del territorio la migliore risposta tecnologica rispetto agli strumenti di tutela e comunque per salvaguardare l'ambiente.

La collaborazione tra Acea e Ornis Italica – società senza fini di lucro attiva nello studio e nella salvaguardia dell'avifauna – contribuisce a mantenere elevato il livello di attenzione in tema di tutela degli uccelli, esposti al rischio di collisione con le linee elettriche aeree. Un risultato di tale collaborazione è stata la nidificazione di una coppia di falchi pellegrini (Appio e Vergine) sul serbatoio di acqua potabile che Acea gestisce a Roma-est, in località Salone. L'importanza dell'evento risiede nella possibilità di monitorare costantemente quanto accade nel nido grazie ad una web-cam puntata su di esso e ciò richiama l'attenzione di ricercatori e di migliaia di appassionati in tutto il mondo.

Box – La strategia europea sulla biodiversità 2011-2020

Il 17 dicembre 2011 il Segretario Generale delle Nazioni Unite ha ufficialmente dedicato il decennio 2011-2020 alla tutela della biodiversità. Durante questo lungo periodo i governi degli Stati membri saranno invitati a sviluppare e attuare iniziative a favore della biodiversità e a tenere informata l'opinione pubblica sui risultati raggiunti.

A sostegno di questo straordinario piano per la tutela della diversità biologica sul territorio continentale, la Commissione Europea ha elaborato le linee strategiche di riferimento, contenute nella Comunicazione del maggio 2011: *La nostra assicurazione sulla vita, il nostro capitale naturale: una Strategia europea per la biodiversità verso il 2020*.

I sei obiettivi prioritari previsti dalla strategia europea sono:

1. Favorire l'attuazione della normativa in materia ambientale.
2. Ripristinare gli ecosistemi, ad esempio utilizzando infrastrutture verdi.
3. Incentivare Agricoltura e Forestazione Sostenibili.
4. Incentivare la Pesca Sostenibile.
5. Combattere le Specie Aliene Invasive.
6. Contribuire a bloccare la perdita di Biodiversità a livello globale.

In Italia tali indirizzi sono stati prontamente recepiti, anche se in forma ancora preliminare, con il decreto del 6 giugno 2011 che ha istituito: il Comitato paritetico per la biodiversità; l'Osservatorio Nazionale per la biodiversità e un Tavolo di consultazione.

Per approfondimenti si rinvia al sito del Ministero per l'ambiente.

Gli scambi che arricchiscono

L'azienda ha voluto essere presente ai più rilevanti convegni, seminari, tavoli di lavoro che si sono svolti nel 2011 in Italia sui temi dell'ambiente e della sua tutela. In tali occasioni Acea ha voluto condividere le esperienze portate avanti negli anni nei diversi settori di operatività, incluse le sperimentazioni tecnologiche più recenti (basti pensare alle "reti intelligenti") ed ha

avuto occasione di trarre stimoli e suggerimenti per continuare a migliorare. Tra le numerose iniziative nelle quali è stata coinvolta, Acea ha proseguito nell'anno la partecipazione al progetto CAT-MED, cui hanno aderito Roma insieme ad altre 10 città dell'area mediterranea, con l'obiettivo di realizzare "Quartieri sostenibili" (vedi box dedicato).

Box – Acea nell'ambito del progetto CAT-MED 2011

Il progetto CAT-MED (Changing Mediterranean Metropolises Around Time) – avviato nel 2009 su sollecitazione delle Autorità cittadine di Malaga con l'obiettivo di individuare iniziative per ridurre l'impatto ambientale dell'urbanizzazione e limitare le emissioni di gas serra – è proseguito nel 2011. Nell'iniziativa sono coinvolte, oltre a Malaga, altre 10 città dell'area del Mediterraneo: Barcellona, Valencia, Siviglia, Marsiglia, Aix en Provence, Salonico, Atene, Genova, Torino e Roma, che hanno intrapreso un percorso comune per elaborare strategie condivise. Le attività prevedono il coinvolgimento dei principali portatori di interesse presenti sul territorio, riuniti in "gruppi di lavoro metropolitani", ciascuno impegnato a elaborare soluzioni operative originali, con l'intento di predisporre una guida metodologica per la realizzazione nel concreto di "Quartieri sostenibili".

Acea, su istanza della Pubblica Amministrazione, è parte attiva del gruppo di lavoro metropolitano di Roma ed ha portato il proprio contributo nel corso dei lavori svolti nell'anno che hanno riguardato lo sviluppo in forma sperimentale di alcune soluzioni innovative di alto profilo ambientale in un quartiere pilota individuato in ciascuna delle città partecipanti.

Altre informazioni su: <http://catmed.eu>

La Gestione Ambientale

I principali impianti produttivi del Gruppo sono da tempo dotati di Sistemi di gestione ambientale conformi alla norma UNI EN ISO 14001:2004, che assicurano aderenza alle migliori pratiche gestionali riconosciute a livello internazionale. Ciò implica un impegno al miglioramento continuo tramite monitoraggi degli impatti, prevenzione dell'inquinamento ambientale e minimizzazione dei rischi ad esso associati, in accordo con la **Politica ambientale di Gruppo**.

Dopo le consuete attività di verifica svolte dagli Enti preposti, sono state **confermate nel 2011 tutte le Certificazioni** e le registrazioni europee **EMAS** attive, che riguardano:

- le principali **centrali termoelettriche e idroelettriche**;
- i due **impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore e Terni**;
- **l'impianto di trattamento e smaltimento RSU di Orvieto**;
- alcune **società idriche**.

Inoltre, nel 2011 **Acea Reti e Servizi Energetici**, *Energy Service Company* del Gruppo, ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004. Nella sezione *L'identità aziendale (paragrafo I sistemi di gestione)* si trovano ulteriori informazioni sulle certificazioni di tutte le società del Gruppo.

Nonostante la serietà dell'impegno portato avanti da tutte le società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione che presiede alle tematiche ambientali, possono verificarsi situazioni, il più delle volte provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di multe da parte gli **Organi di controllo competenti**. Nel corso del 2011 alle società del Gruppo sono state comminate complessivamente circa **160 sanzioni monetarie** con un valore cumulato **pari a 473.731 euro** (di cui 396.993 euro ad Acea Ato 2, 12.500 euro a Umbra Acque, 25.764 euro ad Acque e 38.474 euro a Publiacqua).

Le “spese ambientali”

Le “**spese ambientali**” sono definite nella Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE come: “*il costo degli interventi intrapresi da un'impresa, direttamente o attraverso terzi, al fine di **prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative***”.

In accordo con tale definizione e limitatamente alle società del Gruppo che già dispongono di un sistema di contabilità ambientale (circa il 90% del totale), le spese ambientali 2011 ammontano a circa **99 milioni di euro**, ripartite tra investimenti e spese correnti, in sensibile aumento rispetto ai 68 milioni di euro del 2010.

Tabella n. 67 – SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2010-2011)

(milioni di euro)

società del Gruppo	investimenti		spese correnti	
	2010	2011	2010	2011
Acea Produzione	6,50	13,59	6,60	0,37
Gruppo ARIA	0,41	0,01	1,10	6,10
Acea Distribuzione	0,41	0,38	0,48	1,44
Gestioni idriche (*)	46,20	72,00	6,50	4,90
Totale	53,52	85,98	14,68	12,81

(*) Acea Ato 2, Acea Ato 5, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Acque.

Perimetro di riferimento

*Il capitolo include Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Produzione e gli impianti di A.R.I.A.. Si rammenta che nel 2011 è divenuto operativo lo scioglimento della partnership energetica AceaElectrabel creata nel 2002, definito nell'Accordo Quadro del dicembre 2010 tra Acea e il socio GdF Suez Energia Italia. In virtù di tale Accordo, per quanto riguarda le attività di generazione elettrica, è stata costituita Acea Produzione (al 100% di Acea SpA) cui sono stati conferiti gli asset impiantistici e gestionali dell'intero parco idroelettrico e delle Centrali a turbogas di Tor di Valle e di Montemartini mentre sono state cedute le altre centrali, i parchi eolici e le quote di partecipazione in Tirreno Power. **Tutti i dati del triennio presentati nelle tabelle sono stati conseguentemente ricalcolati per assicurare confrontabilità.***

Il Gruppo Acea è attivo nella filiera dell'energia:

- produzione di energia elettrica e calore;
- distribuzione di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica;
- vendita di energia elettrica, calore e gas.

Le azioni necessarie per garantire una fornitura affidabile di energia sono molteplici e interconnesse, a cominciare dall'impegno profuso per assicurare la qualità e l'economicità della fase produttiva. Nelle centrali di generazione elettrica, infatti, coesistono problemi in parte di natura ambientale, legati alla scelta della fonte primaria e alle modalità di gestione dell'im-

pianto, in parte di natura sociale, per le inevitabili diffidenze suscitate nella popolazione residente dalla presenza sul territorio di grandi impianti industriali, in parte legati alla economicità di gestione (manutenzione, ammodernamento, innovazione tecnologica ecc.). È altresì indispensabile il supporto di una rete di distribuzione ben dimensionata e regolarmente funzionante. Per ottenere i risultati attesi, ciascun operatore, nel segmento di filiera affidato, deve pertanto assicurare il massimo apporto. Acea è consapevole della complessità della sfida e investe per affrontarla adeguatamente, con impianti tecnologici moderni, reti e infrastrutture efficienti, personale motivato e competente.

La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili

La produzione e gli impianti del Gruppo

A seguito dello scioglimento della joint-venture tra Acea e GdF Suez Energia Italia, operativo nel 2011, Acea Produzione, il cui capitale è al 100% di Acea SpA, gestisce due centrali termoelettriche ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (circa 80 MW) e Tor Di Valle (circa 145 MW), e 7 centrali idroelettriche localizzate tra il Lazio e l'Abruzzo (circa 120 MW), per circa 345 MWe complessivi di potenza installata disponibile.

Al parco di generazione tradizionale si sono affiancati numerosi impianti fotovoltaici, installati nel centro-sud Italia, per complessivi 52 MW e i due impianti di termovalorizzazione (waste-to-energy) ubicati a San Vittore del Lazio e a Terni, per 25 MW di potenza complessivi nel 2011, destinati a raddoppiarsi nei prossimi 12 mesi, una volta ultimati i lavori di revamping in corso.

La **produzione complessiva di energia elettrica** nel 2011 è risultata pari a **circa 544 GWh**, a fronte degli 822,6 GWh del 2010. La marcata contrazione è dovuta principalmente alla minore produzione dalla Centrale di Tor di Valle (17,75 GWh prodotti nell'anno contro i 176,3 GWh del 2010), conseguente alla dinamica dei prezzi di mercato non favorevole alla particolare tipologia di impianto, e al fermo impianto di due centrali idroelettriche per lavori di revamping (vedi *Bilancio ambientale*, pag. IV).

La quota di generazione **da fonte rinnovabile**, con circa **447 GWh**, è risultata nettamente predominante (oltre l'80% del totale), con un contributo di 321 GWh dall'idroelettrico, 74 GWh dalla termovalorizzazione e 52 GWh da fotovoltaico (tabella n. 68).

In particolare, **potenza installata e produzione da fotovoltaico sono più che raddoppiate** tra il 2010 e il 2011, grazie ad un in-

gente piano di investimenti messo in atto da Acea negli ultimi anni. Tra le principali realizzazioni del 2011, curate da Acea Reti e Servizi Energetici, si ricordano l'impianto sul tetto di un magazzino di Acea Ato 5 (FR), realizzato successivamente alla completa bonifica del tetto esistente in cemento amianto (69,5 kWp), l'impianto presso il centro culturale romano Elsa Morante (17,6 kWp) e l'impianto a terra di Giuliano di Roma (2,5 MWp), in provincia di Frosinone. L'energia prodotta complessivamente nell'anno da fonte solare (51,6 GWh) corrisponde al fabbisogno di circa 17.000 famiglie¹⁰⁸.

La produzione **da termovalorizzazione dei rifiuti**, pari a più di **149 GWh**, benché già in aumento rispetto all'anno precedente,

è ancora inferiore alle potenzialità, per la prosecuzione dei lavori di revamping avviati nel 2010 presso l'impianto di Terni. La metà di tale produzione è **rinnovabile** in quanto associata alla combustione della frazione biodegradabile del CDR pari appunto al 50% del totale.

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle, inoltre, è stata generata anche **energia termica** per circa **85 GWh**, utilizzata per servire un bacino di utenza di circa 25.000 abitanti in zona sud di Roma (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino) attraverso una rete di teleriscaldamento dedicata.

Tabella n. 68 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (2009-2011)

[TJ (GWh) (*)]	2009	2010	2011
fonte energetica primaria			
gasolio	11,05 (3,07)	10,12 (2,81)	16,85 (4,68)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	647,3 (179,8)	634,7 (176,3)	63,9 (17,7)
waste to energy	568,4 (157,9)	452,2 (125,6)	537,8 (149,4)
totale termoelettrico + WtE	1.226,8 (340,8)	1.097,0 (304,7)	618,6 (171,8)
idro	1.757,2 (488,1)	1.799,0 (499,7)	1.155,2 (320,9)
solare fotovoltaico	12,6 (3,5)	65,4 (18,2)	185,8 (51,6)
totale rinnovabili (esclusa quota WtE)	1.769,8 (491,6)	1.864,4 (517,9)	1.341,0 (372,5)
totale rinnovabili (inclusa quota WtE pari al 50% del totale)	2.054,0 (570,5)	2.090,4 (580,7)	1.609,9 (447,2)
totale generale	2.996,6 (832,4)	2.961,4 (822,6)	1.959,6 (544,3)

(*) 1 GWh = 3,6TJ

¹⁰⁸ Considerando un consumo medio per famiglia nella provincia di Roma pari a circa 3.000 kWh/anno.

La tabella n. 69 illustra le fonti primarie utilizzate, espresse in termini energetici. Si può notare che negli ultimi tre anni l'incidenza della fonte solare è andata progressivamente aumentando, a dimostrazione della maturità tecnologica raggiunta dai sistemi di conversione disponibili sul mercato ormai in grado di generare energia elettrica con efficienze medie del 14-15% circa.

Dal rapporto tra l'energia elettrica totale prodotta, indicata in tabella n. 68, e l'energia potenziale delle fonti primarie utilizzate

(tabella n. 69) si ottiene un'efficienza di conversione media pari a circa il 37% nel 2011.

La tabella n. 70 e le schede seguenti forniscono dati descrittivi delle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo. Gli impianti di termovalorizzazione e fotovoltaici vengono invece descritti nei paragrafi dedicati. Per ulteriori informazioni si rinvia al *Bilancio ambientale*.

Tabella n. 69 – ENERGIA POTENZIALE SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA UTILIZZATA (2009-2011)

[TJ (GWh) (*)]	2009	2010	2011
fonte energetica primaria			
gasolio	42,0 (11,7)	39,0 (10,8)	64,4 (17,9)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	1.818,1 (505,0)	1.542,8 (428,5)	197,6 (54,9)
waste to energy	2.524,3 (701,2)	2.227,7 (618,8)	2.378,2 (660,6)
idro	2.094,1 (581,7)	2.122,2 (589,5)	1.370,5 (380,7)
solare fotovoltaico	90,0 (25,0)	468,0 (130,0)	1.326,6 (368,5)
totale generale	6.568,5 (1.824,6)	6.399,7 (1.777,6)	5.337,3 (1.482,6)

(*) 1 GWh = 3,6TJ

Tabella n. 70 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

centrali termoelettriche	centrali idroelettriche
<p>Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato (*) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,7 MW</p> <p>Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione (**) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 19,3 MW</p> <p>Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW</p>	<p>Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda 9,4 MW</p> <p>Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda 8,5 MW</p> <p>Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda 24,6 MW</p> <p>Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda 20 MW</p> <p>Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza lorda 58,4 MW</p> <p>Centrale Cecchina (Roma) potenza lorda 0,4 MW</p> <p>Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza lorda 0,4 MW</p>
Totale generale: potenza lorda 345 MW	

(*) Il modulo a ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle è dotato di spillamento sulla turbina a vapore

(**) Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud e Mostacciano.

PRODUZIONE IDROELETTRICA

Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	9,4 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	148.000 m ³
salto utile (da concessione)	40,29 m
portata massima derivabile	25 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2011	23,48 GWh

Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	8,5 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6.400 m ³
salto utile (da concessione)	27,15 m
portata massima derivabile (da concessione)	30 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2011	15,32 GWh

Centrale Salisano (Rieti)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	24,6 MW
salto utile	85,94 m
Capore	85,94 m
Peschiera	242,50 m
portata massima derivabile (da concessione)	
Capore	5,5 m ³ /s
Peschiera	10 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2011	58,24 GWh

Centrale G. Marconi (Terni)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	20 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6 milioni di m ³
salto utile (da concessione)	11,45 m
portata massima derivabile (da concessione)	180 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2011	67,24 GWh

Centrale Sant'Angelo (Chieti)

tipo impianto	a serbatoio
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale (dati di targa)	58,4 MW
capacità del bacino o dei serbatoi asserviti	
Bomba	83,30 milioni di m ³
Casoli	21 milioni di m ³
salto utile (da concessione)	141,20 m
portata massima derivabile (da concessione)	40 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2011	153,72 GWh

PRODUZIONE IDROELETTRICA – CENTRALI MINORI

Cecchina (Roma)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile (da concessione)	1,1 m ³ /s
salto utile (da concessione)	30 m
energia lorda prodotta nel 2011	1,26 GWh

Madonna del Rosario (Terni)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile	0,825 m ³ /s
salto utile (da concessione)	43 m
energia lorda prodotta nel 2011	1,66 GWh

PRODUZIONE TERMOELETRICA

Centrale di Tor di Valle - ciclo combinato (Roma)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	mid-merit (elettrica) e teleriscaldamento (termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	
turbogas n. 1	41,04 MW
turbogas n. 2	41,04 MW
gruppo a vapore	43,6 MW
superficie impianto	35.000 m ²
altezza camini	30 m
quantità combustibile consumato nel 2011	2.289 kNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2011	9,71 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2011	40,69%

Centrale Montemartini (Roma)

tipo combustibile	gasolio basso tenore di zolfo
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	
turbogas n. 1	26,1 MW
turbogas n. 2	26,1 MW
turbogas n. 3	26,1 MW
altezza camini	1 x 13,35 m + 2 x 20 m
quantità combustibile consumato nel 2011	1,82 Ml
energia elettrica lorda prodotta nel 2011	4,68 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2011	26,09%

Centrale di Tor di Valle - cogenerazione (Roma)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta (elettrica) e teleriscaldamento (termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	
	19,32 MW _e
altezza camini	20 m
quantità combustibile consumato nel 2011	2.956 kNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2011	8,05 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2011	
solo elettrico	25,94%
con recupero termico	73,63%

I dati sulla capacità installata distinti per fonte energetica, riportati in tabella n. 71, evidenziano una progressiva crescita del **solare - fotovoltaico** nel mix energetico primario. La diminuzione della potenza idroelettrica è invece dovuta al temporaneo fermo

impianto subito dalle centrali di Salisano (RI) e Terni per lavori di ammodernamento che si concluderanno nella prima metà del 2012.

Tabella n. 71 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (2009-2011)

(MW)	2009	2010	2011
fonte energetica primaria			
gasolio	78,3	78,3	78,3
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	144,9	144,9	144,9
waste to energy	20	20	25(*)
idro	139,3	139,3	121,7
solare fotovoltaico	17	25	52
totale generale	399,5	407,5	421,9

(*) Nel 2011 l'impianto di Terni è stato fermo a seguito della prosecuzione dei lavori di revamping, non è pertanto considerato nel calcolo della potenza installata. Per l'impianto di San Vittore del Lazio sono state considerate le due linee realizzate di recente, per un totale di 25 MW di potenza.

Gli indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione, distinti per Centrale, nonché i loro rendimenti medi degli ultimi tre anni,

che si confermano mediamente di buon livello, sono riportati nelle tabelle nn. 72 e 73.

Tabella n. 72 – INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEA PRODUZIONE (2009-2011)

fonte energetica centrale		disponibilità totale			indisponibilità programmata			indisponibilità accidentale		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
metano										
	Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	69,7	89,5	95,2	6,8	5,6	0,0	23,5	5,0	4,8
	Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	86,0	89,1	99,2	3,0	1,3	0,8	11,0	9,6	0,0
gasolio										
	Montemartini	79,0	91,4	99,9	15,2	1,9	0,0	5,8	6,7	0,1
idro										
	Salisano	98,8	99,4	37,1	1,1	0,4	62,9	0,1	0,2	0,0
	Sant'Angelo	91,1	86,9	86,9	6,9	3,7	8,4	2,0	9,4	4,6
	Orte	94,3	99,0	69,3	5,0	0,9	30,6	0,7	0,1	0,1
	Castel Madama	99,5	97,0	99,4	0,4	2,1	0,5	0,1	0,8	0,2
	Mandela	99,2	95,3	97,5	0,1	1,9	0,3	0,7	2,8	2,2
	centrali minori	91,4	67,7	94,7	0,1	0,01	0,1	8,5	32,3	5,2

NB: non è possibile fornire il dato delle ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 72 è necessario tener conto delle seguenti definizioni:

- **disponibilità totale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato disponibile per la produzione, inclusi i periodi in cui l'impianto, pur disponibile, è rimasto fermo per esigenze del mercato elettrico. È ottenuto dal rapporto tra l'energia disponibile – pari alla differenza tra l'energia massima generabile e l'energia indisponibile (vedi punti seguenti) – e l'energia massima generabile nel mese;
- **indisponibilità programmata (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi pianificati (manutenzione, ecc.). È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo dell'evento programmato e l'energia massima generabile nel mese;
- **indisponibilità accidentale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi di guasto. È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo di guasto e l'energia massima generabile nel mese.

Tabella n. 73 – RENDIMENTI MEDI DELLE CENTRALI DI ACEA PRODUZIONE (2009-2011)

centrale	rendimento medio		
	2009	2010	2011
Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	38,2	42,8	40,7
Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	68,6	74,9	73,6
Montemartini	26,3	25,9	26,1
Salisano	85,8	85,9	85,8
Sant'Angelo	79,0	79,0	79,0
Orte	98,6	98,6	98,6
Castel Madama	82,7	82,7	83,0
Mandela	91,4	91,4	91,4
centrali minori	60,2	56,2	74,0

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto energia lorda prodotta/energia potenziale della fonte primaria.

Termovalorizzazione dei rifiuti

Il Combustibile da Rifiuti (CDR) è il risultato di un complesso processo di separazione, lavorazione e ricomposizione dei rifiuti urbani che da 100 kg iniziali di materiali di scarto porta a circa 50 kg di combustibile utilizzabile per produrre energia.

La produzione di CDR contribuisce alla realizzazione di politiche integrate per la gestione dei rifiuti, destinandoli a recupero anziché conferirli in discarica. Inoltre, la termovalorizzazione della componente combustibile dei rifiuti urbani non è alternativa alla raccolta differenziata, poiché prevede l'impiego prevalente di materiali che non possono essere destinati al riciclo. Il processo di termovalorizzazione, classificato non a caso tra le operazioni di recupero (R1 - allegato C, D. Lgs. 3 dicembre 2010, n. 205), è pertanto una razionale chiusura del ciclo di smaltimento dei rifiuti, vantaggiosa per la gestione dei materiali organici che residuano dal recupero della materia.

L'impianto Acea di San Vittore del Lazio (FR) utilizza appunto CDR (oggi definito Combustibile Solido Secondario dal D. Lgs. n. 152/2006) e svolge un ruolo di rilievo per la gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio, formalizzata nel 2010 e resa nota con il "Piano di Gestione dei Rifiuti". Nel 2011 il termovalorizzatore **ha prodotto circa 149 GWh** di energia elettrica lorda utilizzando solo parte della capacità di trattamento che sarà disponibile a regime, una volta completati i lavori di potenziamento avviati circa due anni fa. L'impianto, dal 2013 sarà composto da tre linee di termovalorizzazione autorizzate a trattare complessivamente circa 300.000 t/anno di CDR, con possibilità di termovalorizzare fino a 50.800 t/anno di fanghi provenienti dalle attività di depurazione, a quantità totali massime consentite costanti. Attualmente una delle tre linee è fuori servizio per i lavori,

mentre le altre due, completamente nuove, sono entrate in esercizio rispettivamente ad aprile e a luglio 2011.

Lo stabilimento ha implementato un sistema di gestione ambientale certificato in conformità sia alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** sia al Regolamento europeo **EMAS**, con l'obiettivo di monitorare con continuità le prestazioni ambientali complessive e di ridurre, ove possibile, gli impatti ambientali significativi, che sono già ai minimi livelli tecnicamente possibili.

Tabella n. 74 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2011)

CDR termovalorizzato (*) (t)	158.450,52
energia elettrica lorda prodotta (GWh)	149,43
rendimento elettrico (**) (%)	22,0
rendimento di recupero (***) (MWh/t)	0,94

(*) Insieme al CDR l'impianto utilizza metano (2.713.153 Nm³ nel 2011) come combustibile ausiliario per il mantenimento costante delle condizioni ottimali in camera di combustione.

(**) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e carico energetico totale introdotto con i rifiuti utilizzati. (Potere calorifico inferiore dei rifiuti considerato convenzionalmente pari a 15.000 kJ/kg).

(***) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di rifiuti termovalorizzati.

L'impianto di Terni, costituito da un'unica linea di termovalorizzazione della potenzialità di 52 MW_e, utilizza invece come combustibile il pulper di cartiera, un particolare residuo della lavorazione della cellulosa per la produzione di carta, del quale viene recuperata l'unica risorsa tecnicamente ancora sfruttabile: l'energia. Attualmente è fermo per l'esecuzione di lavori di revamping che si concluderanno nel 2012.

Box – SAO: la gestione sostenibile dei rifiuti

La società SAO (Servizi Ambientali Orvieto), opera nel settore della gestione dei rifiuti ed è titolare:

- degli impianti di trattamento, recupero e smaltimento rifiuti situati ad Orvieto (TR), in località Pian del Vantaggio (già Le Crete), costituiti da una discarica per rifiuti non pericolosi e da un impianto di selezione, igienizzazione e compostaggio;
- dei servizi di igiene urbana: raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani, spazzamento e lavaggio stradale per alcuni comuni situati nella Provincia di Terni.

In linea con la politica ambientale del Gruppo Acea, SAO SpA gestisce le attività perseguendo il massimo recupero dei materiali, favorendo la produzione di energia da fonti rinnovabili e la riduzione dei rifiuti da conferire in discarica.

La società ha pianificato per il 2012 la ristrutturazione e la riorganizzazione funzionale dell'impianto di trattamento, recupero rifiuti e compostaggio di qualità, con l'implementazione di una **nuova sezione di cogenerazione** per la produzione di energia elettrica dalla digestione anaerobica della frazione organica per una potenza di 998 kW.

SAO opera secondo un Sistema di gestione integrato Ambiente e Sicurezza. Nel corso del 2011 ha superato positivamente gli audit per la conferma della certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** e di quella per la sicurezza **OHSAS 18001:2007**. Inoltre a **settembre 2011 ha ottenuto la registrazione della certificazione EMAS**.

La distribuzione di energia: reti e "smart grid"

Le reti di distribuzione

Acea Distribuzione, società del Gruppo Acea, è titolare della concessione Ministeriale trentennale per la gestione della rete di distribuzione di energia elettrica di Roma e Formello, circa 29.000 km di estensione, con circa 2,7 milioni di abitanti serviti. Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 12.000 GWh/anno, Acea è il terzo operatore italiano del settore. Nella tabella n. 75 sono riportati i principali dati impiantistici.

Le perdite di energia sulla rete di distribuzione, dovute soprattutto, per la componente tecnica, all'effetto Joule nei conduttori, **sono circa il 6,2%** del totale veicolato, in linea con i valori medi nazionali (vedi *Bilancio ambientale*). Nel 2011 Acea Distribuzione ha eseguito uno studio di rete riguardante l'**ottimizzazione dello schema di esercizio della rete di media tensione** dal quale emerge la possibilità di **ottenere circa il 17% di recupero** delle perdite tecniche di energia (vedi box dedicato al DiGSILENT PowerFactory in *Clienti e collettività - qualità erogata area energia*).

Tabella n. 75 – CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2009-2011)

tipologia	2009	2010	2011
impianti e potenze			
cabine primarie AT/AT – AT/MT (n.)	68	68	68
trasformatori AT/AT e AT/MT (n.)	170	173	174
potenza trasformazione (MVA)	7.623	7.623	7.693
cabine secondarie in esercizio (n.)	12.896	12.982	12.979
trasformatori MT/MT – MT/BT (n.)	12.436	12.567	12.671
potenza di trasformazione (MVA)	4.547	5.750	5.845
reti aeree e interrate			
rete alta tensione – linee aeree (km)	372	372	372
rete alta tensione – linee interrate (km)	241	241	241
rete media tensione – linee aeree (km)	499	494	488
rete media tensione – linee interrate (km)	9.336	9.526	9.705
rete bassa tensione – linee aeree (km)	1.708	1.697	1.689
rete bassa tensione – linee interrate (km)	16.860	16.997	17.148

Box – Gli sviluppi futuri della rete elettrica di Roma Capitale

Il Protocollo d'intesa per il riassetto della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta (150 kV) e altissima (220 e 380 kV) tensione, nella sua versione aggiornata del 17/03/2010, è stato stipulato da Acea Distribuzione insieme al Comune di Roma e alla società Terna SpA ed è stato sottoscritto per condivisione da Regione Lazio, Ente Parco Regionale di Veio, Romanatura e Dipartimento X del Comune di Roma.

Esso prevede la costruzione di 123 km di nuove linee aeree e la demolizione di quasi 300 km di linee aeree esistenti in un territorio che attraversa ben 11 aree naturali protette. Nel corso del 2011, superata la fase di preconsultazione, si è proceduto ad attivare l'iter procedurale finalizzato all'ottenimento dell'autorizzazione alla costruzione ed esercizio degli impianti.

Per i progetti relativi ai quadranti a Nord del territorio di Roma Capitale, pertanto, nel giugno 2011 si è depositato presso la Regione Lazio il Progetto e lo Studio di Impatto Ambientale al fine di ottenere il giudizio di compatibilità ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 4/2008 in materia di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA) e, in settembre, si è inoltrata allo stesso soggetto istituzionale la richiesta di deroga alle misure di salvaguardia di cui alla LR n. 29/07.

Per i progetti relativi ai quadranti a Sud, a seguito di diniego all'autorizzazione da parte di uno dei soggetti competenti per la tutela del territorio, si è operata una nuova progettazione e, sulla base di quest'ultima si è inoltrata in novembre, analogamente a quanto descritto per i progetti dei quadranti a Nord, alla Regione Lazio una nuova istanza per la VIA ed in gennaio 2012 analoga richiesta per l'ottenimento della deroga alle misure di salvaguardia.

L'obiettivo è di ottenere nel corso del 2012 le prescritte autorizzazioni ed avviare i lavori.

Smart grid

Nel novembre 2010 Acea Distribuzione ha presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas un progetto *Smart grid*, che è stato selezionato ed ammesso tra i progetti pilota incentivati¹⁰⁹ (vedi box dedicato). Il progetto pilota, che avrà un costo complessivo di circa 4,9 milioni di euro, interessa una rete già in esercizio nell'area di Malagrotta-Ponte Galeria, è stato avviato nel gennaio 2011 e si prevede il suo completamento entro il 2012; il box dedicato illustra lo stato di avanzamento e i lavori svolti nell'anno per ciascuno dei 6 capitoli principali.

Box – Il progetto pilota *Smart grid* di Acea Distribuzione: stato di avanzamento 2011

Il progetto *Smart grid* di Acea Distribuzione si articola nei seguenti 6 capitoli principali:

- 1. automazione di rete MT** (selezione automatica tronco guasto evoluta; gestione dei generatori distribuiti – telescatto e cambio taratura) – nel corso del 2011 è stata **completata l'installazione degli apparati in campo** ed è stata **messa in servizio l'automazione evoluta** su una dorsale senza generazione distribuita, nella seconda fase saranno coinvolte anche le dorsali MT con generazione distribuita.
Lo stato di avanzamento a fine anno è dell'**85%**.
- 2. monitoraggio della rete MT e BT** (acquisizione grandezze elettriche e ambientali sul rete MT e BT).
- 3. nuovi criteri di gestione della rete MT** (load flow management; ottimizzazione dei profili di tensione; minimizzazione delle perdite) – **per i capitoli 2 e 3 nell'anno sono state completate le specifiche di dettaglio delle applicazioni** previste nel progetto. Nel 2012 saranno sviluppate e implementate in campo le funzionalità definite.
I rispettivi stati di avanzamento a fine 2011 sono del **45%** e del **35%**.
- 4. e-car & storage** (smart storage; sistema di gestione e controllo rete MT con interfaccia per impianto fotovoltaico, veicolo elettrico e thyristor voltage regulator -TVR) – nel corso dell'anno è stata **completata la prima fase del progetto con l'installazione del sistema di storage coordinato con impianto fotovoltaico e colonnine di ricarica**. Nel 2012 si prevede l'interfaccia con il centro di quanto già installato in campo e l'installazione del dispositivo TVR con la relativa interfaccia verso il centro per la regolazione della tensione sulla dorsale MT.
Lo stato di avanzamento a fine anno è del **75%**.
- 5. diagnostica di cabina primaria** – per quanto concerne la diagnostica di CP è stato completamente **installato quanto previsto sia lato campo che lato centro**, nei primi mesi del 2012 terminerà la fase di collaudo e affinamento del sistema.
Lo stato di avanzamento a fine anno è del **95%**.
- 6. individuazione punto d'innesci guasti transitori** – è **terminata la fase di installazione in campo** e deve essere completata l'installazione al centro per l'individuazione del punto d'innesci di guasti transitori. Il progetto prevede il termine delle installazioni e messe in servizio entro luglio del 2012 e la fase di monitoraggio entro dicembre del 2012.
Lo stato di avanzamento a fine 2011 è del **90%**.

¹⁰⁹ Con la Delibera ARG/elt 12/11, pubblicata nel febbraio 2011, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha reso noti i progetti selezionati per la fase di sperimentazione delle reti intelligenti ammessi agli incentivi. Sono in tutto otto per un investimento complessivo di 19,3 milioni.

Il risparmio energetico

Titoli di efficienza energetica e cogenerazione

In Italia, un quadro normativo di riferimento molto avanzato (DM 20 luglio 2004 e DM 21/12/2007) sprona gli operatori del comparto energia a porsi obiettivi di risparmio energetico sempre più sfidanti. Grazie all'istituzione di un mercato di riferimento, le iniziative di miglioramento dell'efficienza energetica non solo vengono incentivate tramite sgravi fiscali o finanziamenti in conto capitale ma vengono anche vagliate dai meccanismi di selezione basati sull'incontro tra domanda e offerta. Si è così favorito, nel Paese, l'aumento dei volumi di energia risparmiata negli ultimi 6 anni, che hanno raggiunto i circa 3,6 Mtep pari al 2,7% dei consumi totali.

Il lato domanda di questo mercato è rappresentato da un **obbligo di risparmio** che il legislatore ha posto in capo alle società di distribuzione di energia elettrica e gas. Queste devono dimostrare il conseguimento dei risparmi loro assegnati annualmente, proporzionali ai volumi di energia distribuita. Il lato offerta è rappresentato dai risparmi effettivi e certificati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, conseguiti anche con il contributo di società specializzate: le ESCO - Energy Service Company.

I prodotti scambiati sul mercato, regolato dal Gestore del Mercato Elettrico (GME) tramite una piattaforma elettronica dedicata, sono i Titoli di Efficienza Energetica (TEE) o Certificati Bianchi, che valgono nominalmente 1 tep ciascuno.

Box – Il Piano di Azione Nazionale sulle fonti rinnovabili e la ESCO del Gruppo Acea

Il Gruppo Acea ha provveduto a dotarsi di una propria ESCO: la società Acea Reti e Servizi Energetici, che supporta Acea Distribuzione nel conseguimento degli obiettivi di risparmio annuali e coglie le diverse opportunità offerte dal tema del recupero di efficienza energetica, sempre più rilevante per il mantenimento della competitività dei sistemi produttivi.

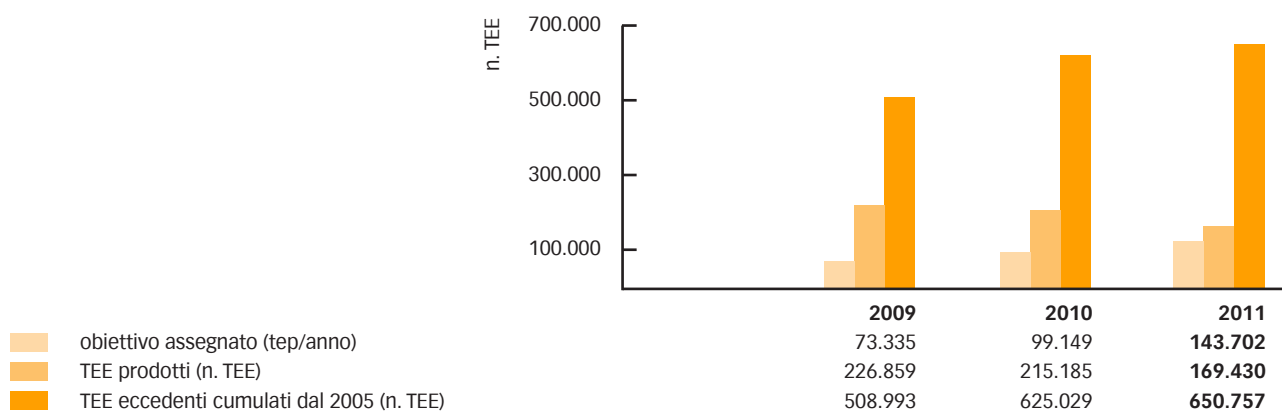
L'Italia ha infatti predisposto a giugno 2010 il Piano di Azione Nazionale delle fonti rinnovabili, finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo (17% quota rinnovabili) fissato per il 2020 dalla Direttiva 2009/28/CE.

Il Piano fissa a 22,3 Mtep il valore massimo di consumi energetici che sarà possibile soddisfare con le fonti rinnovabili alla data del 2020. Ciò implica un obiettivo di consumo energetico nazionale pari a 131,2 Mtep, ($22,3/131,2 = 0,17$), sostanzialmente identico ai consumi finali lordi del 2009. Ma l'attuale trend lascia prevedere un superamento di questo obiettivo-limite per circa 30 Mtep, rendendo verosimile uno scenario di ulteriore incentivazione delle iniziative di risparmio energetico nei prossimi 8 anni. Il potenziamento del meccanismo dei certificati bianchi, rivelatosi particolarmente efficace in questi ultimi anni, è dato per certo.

Nel corso del 2011 **Acea Reti e Servizi Energetici** ha conseguito risparmi certificati per **143.702 tep** e con ciò ha non solo **raggiunto l'obiettivo** assegnato alla società Acea Distribuzione, per conto della quale opera, ma è **andata oltre** producendo **un eccesso di ben 25.728 TEE** con una performance particolar-

mente brillante perché ottenuta in un momento di scarsa liquidità del mercato. Grazie alle accorte politiche gestionali messe in campo sin dalla sua prima istituzione nel 2005, Acea Reti e Servizi Energetici ha accumulato una disponibilità di TEE in eccesso pari a **650.757** destinati alla vendita (vedi grafico n. 33).

Grafico n. 33 – OBIETTIVI DI RISPARMIO ENERGETICO ASSEGNATI AD ACEA DISTRIBUZIONE, TEE PRODOTTI ED ECCEDENTI (2009-2011)



Tra le attività di competenza di Acea Reti e Servizi Energetici sono comprese la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione**¹¹⁰ che producono, in modo combinato, energia elettrica, calore e "freddo". Nel 2011 grazie alla società controllata Ecogena sono stati realizzati impianti per circa 2 MW, costruiti nel 2011 e messi in esercizio agli inizi del 2012, che si vanno ad aggiungere ai 4,3 MW installati tra il 2009 e il 2010.

L'efficientamento energetico nel Gruppo Acea

Acea sta affrontando il tema dei consumi energetici perseguendo l'obiettivo di ottenere effettivi recuperi di efficienza nei diversi ambiti di attività.

La disponibilità di incentivi economici offerti dal Governo ha ulteriormente spinto le Funzioni responsabili verso la ricerca delle migliori soluzioni impiantistiche per la gestione dei processi più energivori. Nel corso del 2011, grazie al lavoro di raccordo e coordinamento svolto dal Comitato degli Energy Manager, creato nel 2010 per migliorare il presidio del tema energetico, condividere le esperienze e i casi di eccellenza nella gestione dell'energia, è stato proposto e avviato in forma sperimentale un innovativo approccio al tema degli **acquisti di apparecchiature che consumano energia**, passando dalla scelta basata preva-

lentemente sul minore costo di acquisto, alla considerazione e **valutazione secondo i principi del *life cycle thinking***, della **somma del costo di acquisto e del costo attualizzato dell'energia elettrica consumata durante la vita operativa**.

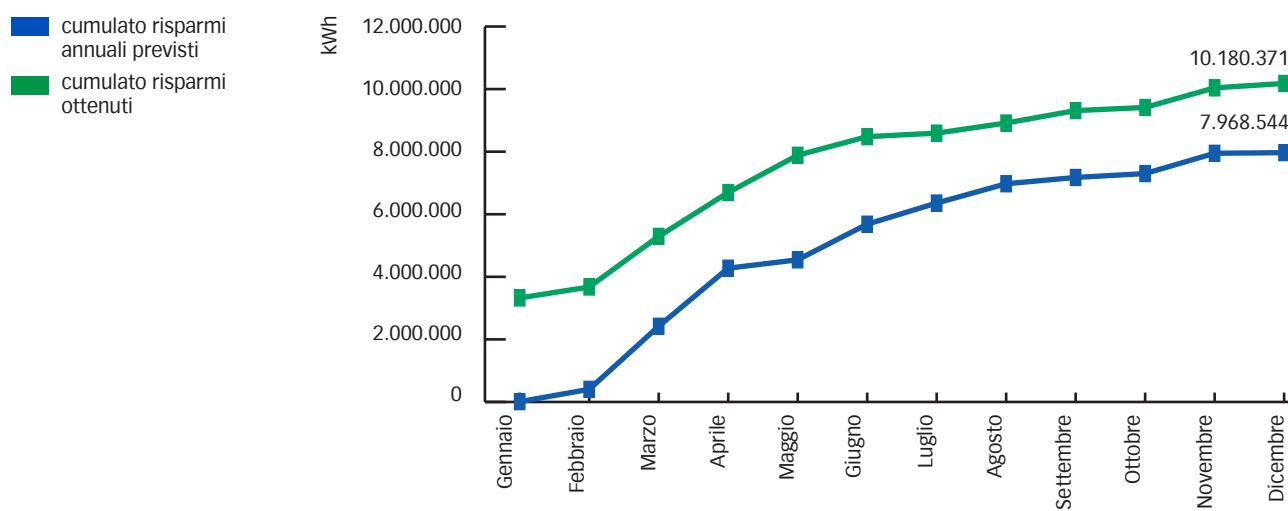
I nuovi criteri, da applicare alle apparecchiature energivore, come le macchine di ufficio, i sistemi azionati da motori, ecc., se da un lato possono complicare le procedure di acquisto tradizionali e provocare iniziali aumenti dei costi, dall'altro promettono ritorni dal punto di vista economico e ambientale di notevole portata nel medio periodo.

Gli Energy Manager delle società del Gruppo, come previsto, stanno quindi sviluppando con la loro azione una nuova cultura dell'efficienza energetica, che non mancherà di produrre risultati positivi nei settori, produttivi e di servizio, di interesse strategico per il Gruppo.

Sono proseguite nel 2011 le attività volte al recupero di efficienza energetica, con il completamento di iniziative che hanno comportato un notevole impegno sia in fase progettuale che esecutiva. Si segnalano, in particolar modo, gli interventi realizzati dalle **società dell'area Idrica**, che hanno programmato e implementato un articolato **piano di efficientamento energetico**, monitorandone l'evoluzione. Nel grafico n. 34 sono rappresentati i **risultati ottenuti, superiori agli obiettivi dell'anno**.

¹¹⁰ La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

Grafico n. 34 – SOCIETÀ IDRICHE: AVANZAMENTO COMPLESSIVO DEI PIANI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO (2011)



Area Idrica

Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, illustrata con maggiore approfondimento, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Per le attività di smaltimento e recupero fanghi si fa riferimento alle società del Gruppo Aquaser, Kyklos e Solemme.

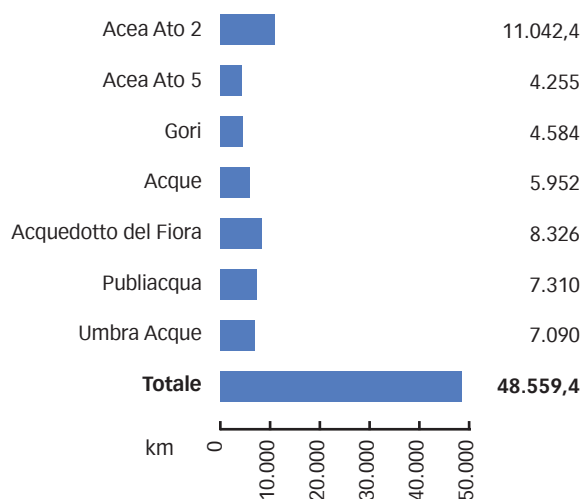
I dati ambientali delle società idriche sono imputati ad Acea al 100%, a prescindere dalla quota di partecipazione della holding al capitale sociale, per il ruolo svolto nella gestione industriale delle attività.

Acea gestisce il servizio idrico potabile nella Capitale dal 1937 ed ha progressivamente ampliato le proprie attività con l'acquisizione della gestione del ciclo integrato dell'acqua (captazione, trasporto, distribuzione, raccolta e depurazione) sia nel settore storico di competenza sia in altri territori. Oggi è gestore del servizio idrico integrato (SII) in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) che ricadono in quattro regioni italiane – il Lazio, la Campania, l'Umbria e la Toscana – qualificandosi come leader nazionale del settore, ed è operativa anche all'estero¹¹¹.

Il bacino di utenza complessivamente servito in Italia è di circa **8,5 milioni di abitanti**, con **volumi di acqua potabile** immessi in rete pari a circa **1.254 milioni di metri cubi** nel 2011 (vedi grafico n. 36).

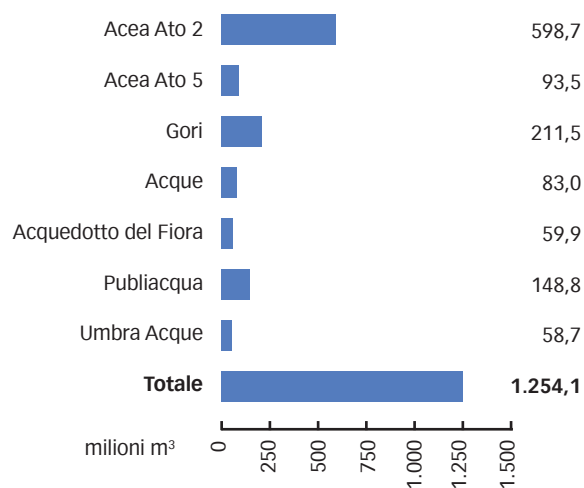
Nel solo ATO 2-Lazio centrale, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni della Provincia – di cui 73¹¹² acquisiti in gestione al 31 dicembre 2011 – il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei 3,7 milioni di abitanti, tra residenti e fluttuanti, è stato di circa **599 milioni di metri cubi** (di cui 471 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino).

Grafico n. 35 – LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2011)



NB: la rete include acquedotto, adduzione e distribuzione.

Grafico n. 36 – VOLUMI DI ACQUA POTABILE COMPLESSIVAMENTE IMMESSI IN RETE E PER SOCIETÀ (2011)



¹¹¹ In Perù, Honduras, Repubblica Dominicana e Colombia; paesi nei quali, tra servizio idrico integrato e aspetti commerciali del servizio, serve complessivamente 9,7 milioni di abitanti. L'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari al 4,7%. In base alle indicazioni GRI si è pertanto stabilito di darne solo una sintetica illustrazione nel capitolo Le attività estere, al quale si rinvia.

¹¹² In altri 21 comuni il SII è stato gestito in modo parziale o sono stati svolti altri servizi.

Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette

L'acqua potabile destinata all'Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale viene derivata dalla società Acea Ato 2 grazie a concessioni pluriennali dalle sorgenti: Peschiera, Capore, Acqua Marcia, Acquoria, Salone (Acquedotto Vergine), Vallepietra e Ceraso. Integrazioni marginali provengono da alcuni campi pozzi (Pantano Borghese, Finocchio, Torre Angela, Doganella, Ceraso, ex Casmez) e dal Lago di Bracciano. Le acque vengono captate in modo da rispettare i tempi di ripri-

stino fissati dal ciclo idrogeologico naturale e vengono gestite tramite **otto sistemi acquedottistici** sia a gravità che in pressione.

Altre tre fonti di approvvigionamento – le sorgenti Traianee, Salone e il fiume Tevere – forniscono la risorsa non potabile, che viene trattata e immessa nella specifica rete di distribuzione di Roma dedicata all'innaffiamento di parchi e giardini.

Tabella n. 76 – LE SORGENTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²)
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	598.530
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	586.600
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	3.519.600
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	10.050
Acqua Felice - sorgenti Pantano	comune di Zagarolo (Roma)	441.280
sorgenti Pertuso (*)	comune di Trevi - Filettino (Lazio)	77.740
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	50.300
pozzi di Finocchio	comune di Roma	31.153

(*) In condizioni di normalità le sorgenti del Pertuso sono utilizzate dall'Enel per la produzione di energia elettrica, mentre le sorgenti nel Comune di Vallepietra e quella del Ceraso contribuiscono all'alimentazione della rete acquedottistica del Simbrivio. In caso di carenza idrica stagionale è necessario attingere anche al Pertuso, interrompendo la produzione di energia elettrica. Tale procedura è regolamentata da apposita ordinanza emanata dal Commissario per l'emergenza idrica del Simbrivio.

NB: i piani di salvaguardia di alcune sorgenti, in particolare Vallepietra, Ceraso e pozzi ex Casmez, sono in via di completamento per essere poi sottoposti alla approvazione degli Enti preposti.

La qualità dell'acqua

I controlli analitici sulle acque distribuite agli utenti assumono un rilievo fondamentale per i riflessi sanitari che ne derivano, pertanto ogni società del Gruppo attua direttamente piani di monitoraggio della qualità delle acque potabili erogate e di quelle

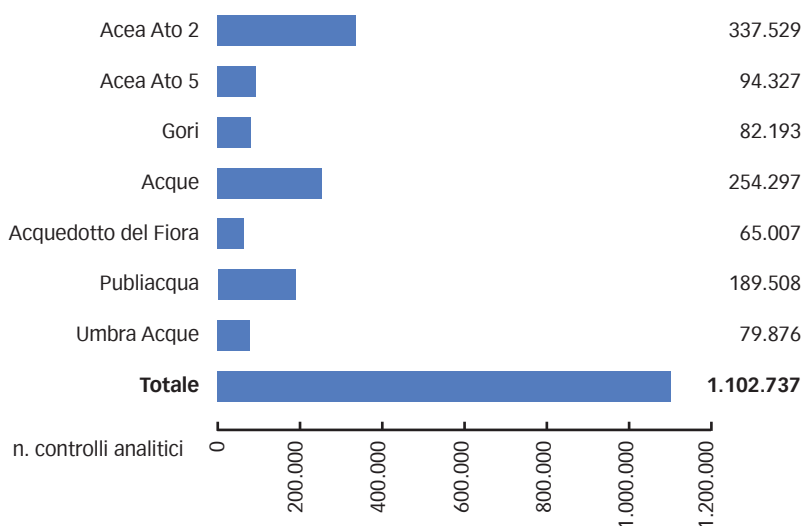
reflue restituite all'ambiente dopo depurazione. Le successive tabelle n. 77 e n. 78 e i grafici n. 37 e n. 38 mostrano una sintesi delle attività svolte in questo ambito.

Tabella n. 77 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2009-2011)

società	n. controlli analitici su acque potabili		
	2009	2010	2011
Acea Ato 2 (*)	359.728	330.269	337.529
Acea Ato 5	74.396	74.309	94.327
Gori	86.650	82.801	82.193
Acque	240.998	228.485	254.297
Acquedotto del Fiora	55.286	61.001	65.007
Publiacqua	234.560	209.334	189.508
Umbra Acque	116.769	94.942	79.876
totale	1.168.387	1.081.141	1.102.737

(*) Il valore 2011 è al netto delle circa 5.000 determinazioni eseguite in campo a Roma.

Grafico n. 37 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2011)



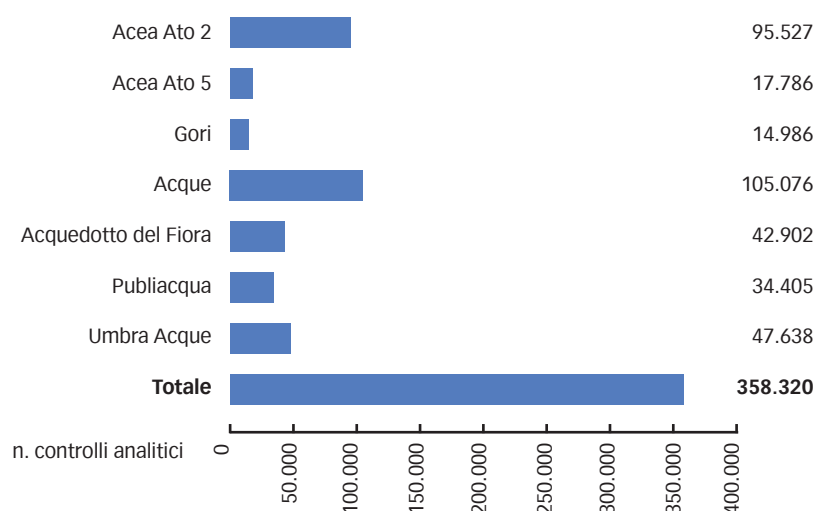
L'attuale normativa di riferimento per le acque destinate a consumo umano (D. Lgs. n. 31/2001 ss. mm.) individua alcuni parametri di qualità delle acque potabili (tra cui l'arsenico e il fluoro) e ne indica i valori limite. In particolare, il valore stabilito per l'arsenico in acque destinate al consumo umano è pari a 10 microgrammi/litro, mentre per il fluoro è pari a 1,5 milligrammi/litro. Tali limiti sono superati in particolari aree geografiche del terri-

torio nazionale a causa della natura vulcanica del suolo. Sono interessate al fenomeno anche alcune zone del Lazio servite da Acea Ato 2, che si è subito attivata, non appena acquisita la gestione degli impianti, per riportare i valori eccedenti al di sotto della soglia prefissata (vedi anche *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clienti e collettività – qualità erogata*).

Tabella n. 78 – CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2009-2011)

società	n. controlli analitici su acque reflue		
	2009	2010	2011
Acea Ato 2	87.056	98.150	95.527
Acea Ato 5	27.358	28.383	17.786
Gori	13.886	15.979	14.986
Acque	94.395	103.239	105.076
Acquedotto del Fiora	24.841	31.699	42.902
Publiacqua	34.826	33.497	34.405
Umbra Acque	41.632	40.258	47.638
totale	323.994	351.205	358.320

Grafico n. 38 – CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2011)



Box – Arsenico e fluoruri nelle acque potabili di alcune zone del Lazio: l’impegno di Acea Ato 2

Man mano che Acea Ato 2 ha acquisito le gestioni del servizio nell’area dei Colli Albani e nell’area dei monti Sabatini, le rigorose campagne analitiche effettuate sulle fonti e lungo le reti hanno consentito di constatare che, in alcuni comuni, le acque di falda destinate al consumo umano sono ricche di elementi minerali indesiderabili, specialmente arsenico, fluoruri, vanadio. Pertanto si è provveduto ad attuare urgenti azioni correttive per abbassare le concentrazioni di tali elementi nell’acqua distribuita.

Preliminarmente sono state presentate le richieste di deroga alla Regione Lazio unitamente ai piani di rientro, precedentemente approvati e finanziati dalle autorità competenti (STO dell’ATO 2). I piani di rientro rappresentano il programma delle azioni e degli interventi strutturali per riportare con una tempistica determinata i valori dei parametri chimici delle acque distribuite entro i limiti di legge, oggi più restrittivi.

La popolazione inizialmente interessata dalle deroghe era pari a circa 100.000 abitanti.

Attualmente le deroghe, grazie agli interventi già effettuati, si riferiscono ad una popolazione di circa 23.000 abitanti per l’arsenico e di circa 27.000 abitanti per il fluoro. I provvedimenti di deroga, ovvero il Decreto del Presidente della Regione Lazio T0258 del 29 luglio 2011 per l’arsenico e il D.P.R. T0076 dell’11 marzo 2011 per il fluoro, prevedono il rientro nei limiti fissati dal D. Lgs. n. 31/01 entro il 31.12.2012. Nel frattempo la società sta realizzando le opere previste nei piani di rientro. Contestualmente è stata effettuata una campagna informativa rivolta alla popolazione di concerto con le amministrazioni comunali, ASL e STO. Il gestore, inoltre, ha realizzato punti di erogazione distribuiti sui territori interessati nei quali è possibile approvvigionarsi di risorsa idrica conforme al D. Lgs. n. 31/01, oltre a distribuire bottiglie di acqua minerale presso le scuole.

Per quanto riguarda il vanadio, il gestore ha concluso le opere per il rientro.

Le società del Gruppo operative in area idrica intraprendono diverse iniziative per **comunicare con i loro clienti** sul tema della qualità dell'acqua erogata e anche per sensibilizzarli sull'uso corretto della risorsa idrica, molte delle quali sono promosse tramite i rispettivi siti web e in essi reperibili (per alcune iniziative intraprese da Acea Ato 2 vedi anche *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clienti e collettività – comunicazione*).

La qualità dell'acqua distribuita a Roma

La città di Roma gode di una situazione di particolare privilegio per quanto attiene alla qualità dell'acqua potabile distribuita nella rete cittadina. Si tratta infatti di **un'acqua con caratteri-**

stiche di grande purezza e ottima mineralizzazione, che ne fanno un vero e proprio *unicum* nel panorama delle acque non solo a livello nazionale.

Una tale ricchezza va mantenuta e serve per questo una cura speciale che viene garantita con piani di monitoraggio e **controlli analitici** molto accurati.

Acea si basa per questo sia sul supporto di laboratori esterni meticolosamente selezionati, sia sull'apporto della società del Gruppo **LaboratoRI**, accreditata per lo svolgimento di analisi chimico-fisiche, chimico-organiche e microbiologiche su campioni prelevati giornalmente lungo l'intero sistema acquedottistico (vedi tabelle nn. 79-81).

Tabella n. 79 – DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE COMPLESSIVAMENTE NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE (2009-2011)

tipologia di acque analizzate	n. determinazioni analitiche		
	2009	2010	2011
acque potabili	338.974	305.258	313.804
acque reflue	87.056	98.150	94.557
acque di superficie	35.920	35.387	36.413
totale	461.950	438.795	444.774

NB: i dati si riferiscono alle attività analitiche effettuate dalla società LaboratoRI.

Tabella n. 80 – DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2009-2011)

area di prelievo	n. punti di prelievo	n. campioni			n. determinazioni analitiche		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011
captazione	45	682	515	590	31.139	21.451	22.973
acquedotto e adduttrici	33	500	280	301	19.499	9.531	10.611
serbatoi/centri idrici	17	214	222	260	11.432	7.948	8.299
reti di distribuzione	320	3.933	3.557	3.885	125.604	113.762	126.437
totale	415	5.329	4.574	5.036	187.674	152.692	168.320

NB: i dati si riferiscono alle attività analitiche effettuate dalla società LaboratoRI.

**Tabella n. 81 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI
D. LGS. n. 31/01 (2011)**

parametri	unità di misura	valore medio acqua distribuita a Roma 2011	valore parametrico di legge (D. Lgs. n. 31/01)
Torbidità	NTU	<0,5	senza variazioni anomale
Temperatura	°C	12,8	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,44	>6,5 e <9,5
Conducibilità elettrica	µS/cm a 20°C	530	<2500
Cloruri	mg/l Cl	7,24	<250
Solfati	mg/l SO ₄	14,1	<250
Calcio	mg/l Ca	94,7	non previsto
Magnesio	mg/l Mg	18,9	non previsto
Sodio	mg/l Na	5,57	<200
Potassio	mg/l K	3,03	non previsto
Durezza	°F	31,4	(*)
Cloro residuo libero	mg/L Cl ₂	0,14	(**)
Alcalinità	mg/L CaCO ₃	311	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	379	(***)
Nitrati	mg/l NO ₃	3,55	<50
Nitriti	mg/l NO ₂	<0,05	<0,5
Ammoniaca	mg/l NH ₄	<0,10	<0,50
Fluoruri	mg/l F	0,16	<1,50
Carbonio organico totale	mg/l C	0,30	senza variazioni anomale
Ferro	µg/l Fe	5,46	<200
Rame	mg/l Cu	0,002	<1,0
Piombo	µg/l Pb	0,23	<10
Cadmio	µg/l Cd	<0,2	<5,0
Cromo	µg/l Cr	<5,0	<50
Nichel	µg/l Ni	4,53	<20
Manganese	µg/l Mn	0,29	<50
Arsenico	µg/l As	2,11	<10
Vanadio	µg/l V	3,23	<50
Triometani totali	µg/l	1,05	<30
Tricloroetilene	µg/L	<0,10	<10
Tetracloroetilene	µg/L	<0,10	<10
1.2 - Dicloroetano	µg/L	<0,30	<3,0
Benzene	µg/l	<0,10	<1,0
Benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,010
Batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0
Escherichia coli	MPN/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC (**)/100 mL	0	0

(*) Valori consigliati: 15-50 °F - il limite inferiore vale per le acque sottoposte a trattamento di addolcimento o dissalazione.

(**) Valore consigliato 0.2 mg/L.

(***) Valore massimo consigliato: 1500 mg/L.

Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione

La gestione del servizio idrico integrato include la gestione del sistema depurativo, indispensabile per chiudere efficacemente il ciclo di prelievo e uso dell'acqua con la restituzione finale all'ambiente.

La **rete fognaria** attraverso la quale l'acqua utilizzata dai clienti del Gruppo Acea viene raccolta prima del trattamento di depu-

razione, si estende per **oltre 23.800 km**, mentre gli **impianti di depurazione** sono **834**, per un volume complessivo di **acque reflue trattate** nel 2011 pari a circa **936 milioni di metri cubi**, in linea con i 929 Mm³ del 2010 (vedi grafici nn. 39-41 e il *Bilancio ambientale*).

Grafico n. 39 – RETI FOGNARIE COMPLESSIVE E PER SOCIETÀ (2011)

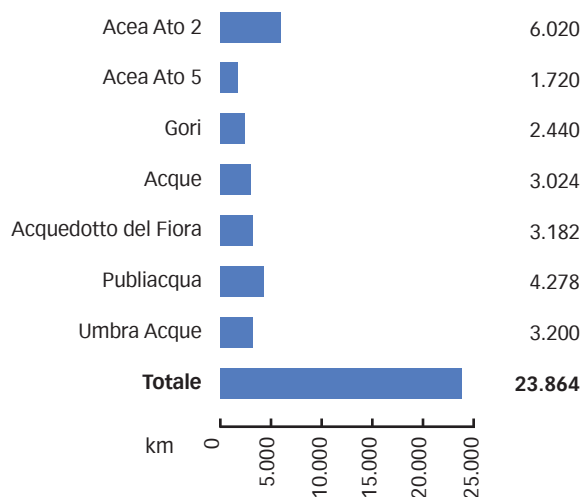


Grafico n. 40 – IMPIANTI DI DEPURAZIONE TOTALI E PER SOCIETÀ (2011)

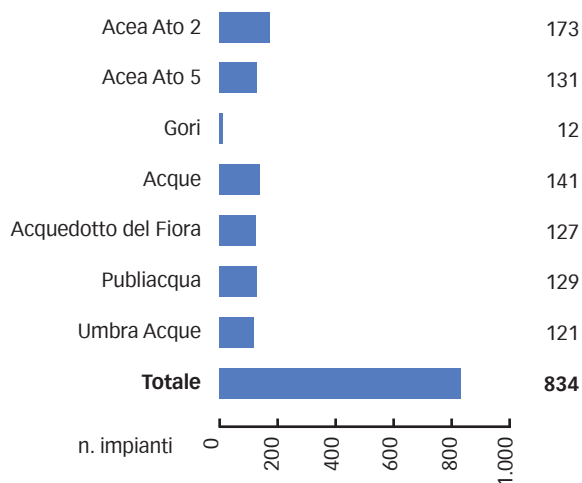
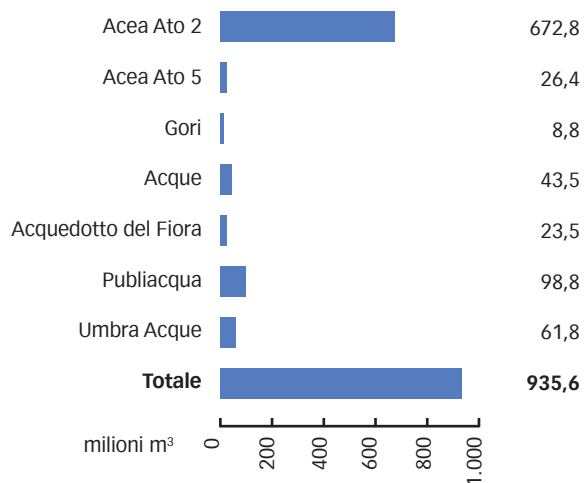


Grafico n. 41 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE COMPLESSIVAMENTE TRATTATE E PER SOCIETÀ (2011)



Nell'area "storica" di Roma e Fiumicino, i principali impianti di depurazione hanno trattato nell'anno un volume di acqua pari a **599 milioni di metri cubi**, in linea con i 587 Mm³ del 2010. Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 si giunge a un **volume totale di oltre 670 milioni di metri cubi trattati**.

L'efficienza di depurazione raggiunta negli impianti di trattamento ha consentito di mantenere i valori dei parametri inquinanti nell'acqua depurata in uscita **entro i limiti previsti dalla legge** salvo due lievi superamenti registrati nel depuratore Roma Est, Il Sez., a causa di alcuni lavori di manutenzione in corso di completamento. Nella tabella n. 82 sono riportati i valori dei principali parametri in uscita dai depuratori.

La gestione dei fanghi di depurazione

Il trattamento delle acque reflue consiste essenzialmente nella rimozione delle sostanze estranee che si accumulano nelle acque pulite in conseguenza del loro uso. Tali sostanze, una volta

Tabella n. 82 – PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA - COMUNE DI ROMA (2011)

parametro	depuratore Roma Sud	depuratore Roma Nord	depuratore Roma Est I Sez.	depuratore Roma Est II Sez.	depuratore Ostia	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
	media dei valori (mg/l)					
BOD ₅	20	12	13	26	4	≤25
COD	83	44	34	81	40	≤125
SST	25	14	12	36	5	≤35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	15	10	17	11	14	-
fosforo	5	2	2	2	2	-
	valori assoluti (t)					
COD	29.426	4.735		7.871	1.106	-
SST	8.744	1.440		3.702	144	-

estratte e raccolte, si presentano in forma di fanghi costituiti da materiali solidi, finemente suddivisi, di natura prevalentemente organica e per questo putrescibili. La loro gestione si presenta particolarmente critica sia per le quantità in gioco, sempre rilevanti, sia per l'instabilità chimica dei materiali costituenti che determinano rischi molto concreti di emissioni di odori sgradevoli. Acea, tramite la controllata **Aquaser**, ha sviluppato un **sistema integrato per la raccolta e la successiva utilizzazione dei fanghi**, che consente di trasformare il problema del loro smaltimento in una opportunità di business. Infatti, gli operatori del **settore agricolo** possono **reimpiegare i fanghi in sostituzione dei fertilizzanti** mediante lo spandimento sul terreno, o diretto o dopo che il prodotto è stato conferito ad impianti di compostaggio, in grado di migliorarne le caratteristiche di ammendante.

Nel 2011 Aquaser ha svolto il servizio di trasporto e recupero dei fanghi di depurazione per la maggioranza delle società idriche del Gruppo, oltre che per due società esterne operative in Toscana e Lazio, garantendo la gestione eco-compatibile di oltre **200.000 tonnellate** di rifiuti così utilizzati:

- **4% spandimento** diretto in agricoltura;
- **78% compostaggio**.

Il restante 18% è stato avviato a smaltimento in quanto non recuperabile.

Le attività di **compostaggio** vengono svolte in due impianti autorizzati. Il primo gestito dalla società Solemme SpA in località Monterotondo Marittimo (Grosseto), l'altro in carico alla società

Kyklos Srl ad Aprilia (Latina), entrambe del Gruppo Acea. La loro localizzazione, prossima alle società idriche servite, permette di ottimizzare il servizio di gestione dei fanghi, contenendone i costi operativi.

I due impianti giocano inoltre un ruolo rilevante per le attività di recupero dei rifiuti organici sia nel Lazio sia in Toscana. Per questo è stato avviato nel 2010, ed è tutt'ora in corso, l'iter autorizzativo per il loro ampliamento.

L'impianto di **Kyklos**, con una potenzialità attuale di 66.000 tonnellate/anno di rifiuti compostabili, **potrà recuperare a regime fino a 120.000 tonnellate/anno**. La realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica consentirà anche il recupero di energia elettrica e termica sfruttando la combustione del biogas di risulta.

L'impianto di **Solemme**¹¹³ dall'attuale potenzialità di 26.100 tonnellate/anno di rifiuti compostabili, **potrà arrivare a 70.000 tonnellate/anno**, grazie alla costruzione di una nuova sezione di digestione anaerobica.

Per quanto riguarda la **gestione dei flussi fisici** dei rifiuti dagli impianti di produzione agli impianti di compostaggio, Aquaser ha sviluppato un modello originale di **monitoraggio remoto** che con l'uso di tecnologie satellitari di ultima generazione consente la localizzazione in tempo reale dei container. In un secondo momento sarà anche possibile monitorare da remoto il loro peso, migliorando sensibilmente i livelli di controllo sull'intera filiera di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti organici, anticipando gli obiettivi nazionali di miglioramento della tracciabilità dei rifiuti previsti dal SISTRI¹¹⁴.

¹¹³ La realizzazione dell'ampliamento dell'impianto di Solemme prevede un investimento di circa 12 milioni di euro da realizzarsi nel 2012, secondo il piano industriale. Nei primi mesi del 2011 a seguito dell'istruttoria svolta da ARPAT è stato comunicato che l'ampliamento dell'attuale impianto non presenta criticità dal punto di vista dell'impatto ambientale.

¹¹⁴ Il SISTRI – (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti – nasce nel 2009 su iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare per permettere l'informatizzazione dell'intera filiera dei rifiuti speciali a livello nazionale (vedi www.sistri.it).

L'uso di energia e acqua

Perimetro di riferimento

Il perimetro di rendicontazione include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione e A.R.I.A con i due termovalorizzatori.

Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Il risparmio di risorse fondamentali come l'acqua e l'energia è per il Gruppo Acea un obiettivo importante, che può essere conseguito solo in virtù di un'accorta gestione dei processi aziendali.

L'impegno a contenere i consumi di risorse naturali, soprattutto quelle non rinnovabili, trova giustificazione nel fatto che il risparmio genera effetti positivi sia di tipo economico sia sociale e ambientale, rappresentando l'esempio più concreto di ciò che definiamo attività "sostenibile".

I consumi energetici

Le tabelle nn. 83-84 illustrano i **consumi energetici diretti** del Gruppo, cioè quelli che implicano l'utilizzo di fonti primarie **per il funzionamento del sistema produttivo, compresi i consumi per generazione** di energia elettrica/termica e **l'energia impiegata dal parco auto**.

La tabella successiva, n. 85 illustra i **consumi indiretti di energia**, rappresentati prevalentemente dai **consumi di energia elettrica, comprese le perdite** che si verificano **durante la fase di distribuzione**, imputabili a perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni.

Per esprimere il valore dell'energia indirettamente utilizzata in termini di energia primaria equivalente, è stato considerato un fattore di conversione pari al 37%, che corrisponde all'efficienza di generazione Acea 2011. Immaginando di aver utilizzato le centrali elettriche Acea per produrre l'energia elettrica consumata si ottiene:

indicatore GRI-G3.1 EN4 = 6.265,3/0,37 = 16.933 TJ

Tabella n. 83 – CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2009-2011)

consumi autoparco	2009	2010	2011
benzina			
l	913.102,67	980.754,41	639.227,8
kg	671.130	720.854	469.832
TJ	29,5	31,7	20,7
gasolio			
l	954.709,13	788.809,71	566.066,1
kg	797.182	658.656	472.665
TJ	33,4	27,6	19,8

NB: il perimetro dei consumi dell'autoparco include Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, LaboratoRI, Acea Produzione, Acea Energia, Acea Ato 2 e Marco Polo.

Tabella n. 84 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2009-2011)

[TJ (GWh) (*)]	2009	2010	2011
energia per generazione elettrica (a)	6.568,5	6.399,3	5.337,5
	(1.824,6)	(1.777,6)	(1.482,6)
energia per autoparco (b)	62,9	59,3	40,4
	(17,5)	(16,5)	(11,2)
energia per riscaldamento (c)	19,6	20,1	24,5
	(5,4)	(5,6)	(6,8)
energia elettrica totale netta prodotta e venduta (d)	2.795,8	2.763,4	1.815,1
	(776,6)	(767,6)	(504,19)
energia termica netta venduta (e)	221,8	227,2	245,5
	(61,6)	(63,1)	(68,2)
totale consumi diretti di energia EN3 = (a + b + c) - (d + e)	3.633,4	3.488,1	3.341,8
	(1.009,3)	(968,9)	(928,3)

NB: i dati del triennio includono i dati di A.R.I.A., Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione.

(*) 1 GWh = 3,6 TJ

Considerando che 1 TJ → circa 23,9 tep, l'indicatore GRI-G3.1 EN3 = (3.341,8 x 23,9) = **79.869 tep**

Tabella n. 85 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2009-2011)

[TJ (GWh) (*)]	2009	2010	2011
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	2.688,1	2.583,4	2.639,2
	(746,7)	(717,6)	(733,1)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	200,9	198,4	144,7
	(55,8)	(55,1)	(40,2)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	58,0	77,8	59,0
	(16,1)	(21,6)	(16,4)
consumi per illuminazione pubblica	543,1	567,9	582,0
	(150,9)	(157,7)	(161,7)
consumi per distribuzione acqua potabile e non potabile (**)	1.749,2	1.673,3	1.736,3
	(485,9)	(464,8)	(482,3)
consumi per depurazione acqua reflua (**)	1.060,2	1.086,8	1.066,7
	(294,5)	(301,9)	(296,3)
consumi di energia elettrica per gli uffici	42,0	37,2	37,4
	(11,7)	(10,3)	(10,4)
totale consumi indiretti di energia	6.341,5	6.224,8	6.265,3
	(1.761,5)	(1.729,1)	(1.740,4)

NB: i dati del triennio includono i consumi di A.R.I.A., Acea Produzione, Acea SpA e le Società idriche incluse nel perimetro.

(*) 1 GWh = 3,6 TJ

(**) I consumi per distribuzione e depurazione includono tutte le società idriche del perimetro di rendicontazione.

I consumi idrici

I consumi idrici del Gruppo, che riguardano sia i processi industriali sia gli usi civili, riportati in tabella n. 86, evidenziano la netta prevalenza dei **consumi per il raffreddamento** della Centrale termoelettrica di Tor di Valle. Per la loro mitigazione viene

fatto uso di acqua in uscita dall'adiacente depuratore Acea di Roma Sud, realizzando una vantaggiosa sinergia tra i due impianti. Per tutte le altre tipologie di consumo, Acea usa principalmente acque di acquedotto.

Tabella n. 86 – CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2009-2011)

(Mm ³)	2009	2010	2011
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*) (fonte: acquedotto, pozzi)	0,16	0,14	0,15
uso civile/sanitario (fonte: acquedotto)	1,88	1,15	1,26
raffreddamento Centrali termoelettriche (fonte: uscita depuratore Roma Sud)	37,07	34,70	6,69
totale consumi di acqua	39,11 (95% da recupero)	35,99 (96% da recupero)	8,10 (82% da recupero)

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (ora al 100% in Acea Produzione); non compaiono più quindi i consumi di Tirreno Power non più presente nel Gruppo.

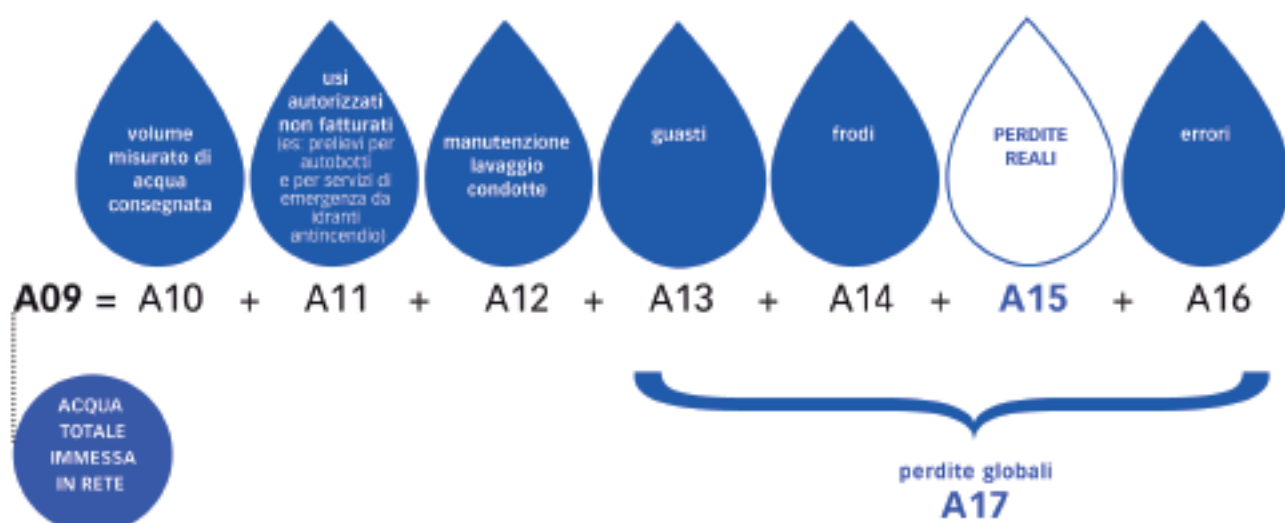
(*) Sono comprese anche le acque di processo utilizzate presso i termovalorizzatori di A.R.I.A.

Perdite idriche

La dispersione di acqua che si verifica lungo le reti acquedottistiche rappresenta un fenomeno negativo con riverberazioni anche a livello economico. Per contenerlo a livelli fisiologici, le società del Gruppo impegnano risorse umane e considerevoli investimenti. A titolo esemplificativo si cita il caso di Acea Ato 5 (Frosinone) che nel 2011 ha costituito un gruppo di lavoro ad hoc con il compito di rilevare i tratti di rete da sostituire e di verificare l'esistenza di potenziali zone di miglioramento.

Le valutazioni delle perdite idriche, inoltre, non sono di facile esecuzione. Per renderle confrontabili e comparabili tra i diversi operatori vengono eseguite **secondo il D.M. 99/97** (vedi grafico n. 42). Le **perdite reali**¹¹⁵ con riferimento alla rete storica di Roma e Fiumicino ammontano a **circa il 25% del totale immesso in rete**. Tra le altre reti di distribuzione idrica gestite da società del Gruppo **si segnala per la buona performance quella di Acque (Pisa)**, dove le perdite rappresentano circa il 23% dell'immesso in rete. Per ulteriori approfondimenti sulle singole società idriche, si veda il *Bilancio ambientale*.

Grafico n. 42 – LE PERDITE REALI IDRICHE, GRANDEZZA A15 (D.M. 99/97)



¹¹⁵ Le perdite reali, secondo il D.M. 99/97, sono indicate dalla grandezza A15; esse quantificano solo le perdite dovute ai difetti negli impianti (es: mancanza di tenuta nelle giunzioni tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc). Si ottiene sottraendo dal totale dell'acqua immessa in rete (A09), l'acqua venduta (A10) e tutte le tipologie di mancato conferimento all'utenza finale: consumi per emergenze (A11), lavaggi (A12), guasti (A13), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).

Emissioni, mobilità e rifiuti

Perimetro di riferimento

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione, A.R.I.A con i due termovalorizzatori. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Le emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera delle centrali termoelettriche e degli impianti di termovalorizzazione sono monitorate, ove possibile in continuo, tramite appositi analizzatori soggetti a controlli periodici, da parte di personale interno e da laboratori esterni qualificati.

Tutti gli impianti produttivi operano nel rispetto di Sistemi di gestione ambientale formalizzati e si impegnano sia nell'abbattimento delle emissioni di microinquinanti (CO, NO_x e SO₂) sia nel contenimento delle emissioni di anidride carbonica (CO₂).

La *carbon footprint* del processo di generazione elettrica da fonte termoelettrica si è molto ridotta nel 2011 in termini assoluti – dalle circa 123.000 t di CO₂ del 2010 a circa 35.000 t (vedi tabella n. 88) – sebbene ciò sia sostanzialmente dovuto ad una proporzionale riduzione dei volumi di produzione. Contemporaneamente

è aumentato l'indicatore di emissione specifica, misurato dalla quantità di CO₂ emessa per unità di energia elettrica prodotta, passato da circa 500 g/kWh del 2010 a 1.300 g/kWh del 2011. Causa principale del peggioramento è la crescita del peso percentuale della quota di energia prodotta nella centrale di Montemartini, che essendo alimentata a gasolio produce fisiologicamente emissioni specifiche più alte.

I due impianti di termo-generazione Acea di Tor di Valle e Montemartini sono soggetti all'**Emission Trading Scheme**, devono quindi confrontarsi con il vincolo di non emettere quantità di CO₂ superiori alla quota loro assegnata dal **Piano Nazionale di Allocazione**, pena il peggioramento del profilo dei costi per la necessità di acquistare sul mercato le quote in eccesso (vedi tabella 87).

Tabella n. 87 – QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PNA ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2009-2011)

(t) centrali	emissioni CO ₂					
	2009		2010		2011	
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle	235.788	105.737	235.788	87.989	235.788	26,089
Montemartini	3.653	3.095	1.827	2.902	1.218	4.762

Per le emissioni di microinquinanti **CO**, **SO₂** e **NO_x**, valgono le stesse considerazioni espresse in merito alle emissioni di CO₂: si è registrata infatti una dinamica di forte diminuzione dei valori assoluti, mentre in termini specifici si è osservata una crescita evidente.

Infine si segnala che i monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio hanno dimostrato **l'assenza di emissioni** in quantità apprezzabili **di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono**.

In tabella n. 88 sono indicate le emissioni totali del Gruppo, incluse quelle per autotrazione e condizionamento.

E' bene sottolineare, infine, che il contributo alle emissioni da parte della termovalorizzazione, particolarmente contenuto nel

Tabella n. 88 – LE EMISSIONI TOTALI DEL GRUPPO ACEA (2009-2011)

(t)	2009	2010	2011
CO ₂	180.590	122.940	35.308
CO	68,880	67,340	33,340
NO _x	308,820	226,270	91,870
SO ₂	9,920	6,700	0,690

2011, è da mettere in relazione alle attività di revamping e potenziamento in corso che hanno determinato il fermo totale dell'impianto di Terni e pochi mesi di attività dell'impianto di San Vittore.

L'autoparco del Gruppo

Ormai da alcuni anni il Gruppo è impegnato nel rinnovamento del parco autoveicoli aziendale e rileva evidenti riduzioni nei consumi di combustibile e nelle conseguenti emissioni¹¹⁶ in atmosfera.

Il parco auto si è attestato a circa 2.300 unità con un progressivo abbassamento dell'età media dovuto all'ingresso di vetture di ultima generazione. In particolare nel 2011 oltre ai veicoli Euro 4 sono stati **acquistati alcuni veicoli Euro 5**, in sostituzione di quelli "più anziani" e **Acea si è dotata di 40 macchine elettriche** che vanno ad integrare il parco auto tradizionale.



¹¹⁶ Si veda anche il Bilancio ambientale, paragrafo Le emissioni da autotrazione e condizionamento pag. XVII.

I rifiuti del Gruppo Acea

Qualunque attività, industriale o di singoli individui, produce rifiuti; ma gli effetti di questa regola, cui nessuno si sottrae, possono essere mitigati dalle modalità in cui viene gestito il ciclo dei rifiuti. Le regole di una buona gestione sono note: dalla riduzione a monte delle quantità di rifiuti prodotte, grazie a scelte opportune di processi e materiali, alla raccolta differenziata dei materiali di scarto, verificandone le possibilità di riciclo, alla fase di avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti, condotta all'insegna della tracciabilità dei passaggi intermedi fino all'impianto di trattamento finale. Acea si attiene quanto possibile a tali criteri nel predisporre sistemi e processi di gestione dei rifiuti prodotti.

Di seguito sono illustrati i dati relativi ai rifiuti prodotti nei diversi processi industriali, mentre si rinvia per maggiore approfondimento al *Bilancio ambientale* (pagg. XIV-XVI).

Nell'**area energia**¹¹⁷ sono stati prodotte complessivamente **1.676 t di rifiuti** – 1.072 t di rifiuti non pericolosi e circa 604 t di rifiuti pericolosi (vedi grafico n. 43), senza variazioni di particolare rilievo rispetto all'anno precedente. I dati riguardano le società **Acea Distribuzione** e **Acea Produzione**, con l'aggiunta convenzionale della metà dei rifiuti prodotti nella holding Acea Spa imputati al 50% alle due aree: Energia e Idrica.

Dalle attività di **termovalorizzazione** derivano soprattutto **cenere e scorie**, che nel 2011 hanno totalizzato **25.937 t**, di cui 23.122 t classificate come "rifiuti pericolosi". L'aumento considerevole di questa tipologia di rifiuto – nel 2010 erano circa 9.000 tonnellate – è dovuto al cambiamento del codice CER attribuito alle scorie a seguito delle modifiche introdotte al Testo Unico Ambientale.

Dai dati di tendenza triennale si osserva l'andamento in diminuzione delle quantità di rifiuti, dovuto essenzialmente alla non piena operatività degli impianti per le attività di revamping in corso di completamento (vedi grafico n. 44).

Nell'**area idrica**¹¹⁸, che include le principali società del Gruppo operative nel settore e, convenzionalmente, il 50% di Acea SpA, nel 2011 sono state prodotte **114.353 t** di rifiuti in **buona parte** rappresentati da **inerti**, con una piccola quota, pari a circa 303 t, di rifiuti pericolosi.

I rifiuti di processo derivanti dalle attività di depurazione

Grafico n. 43 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA ENERGIA (2009-2011)

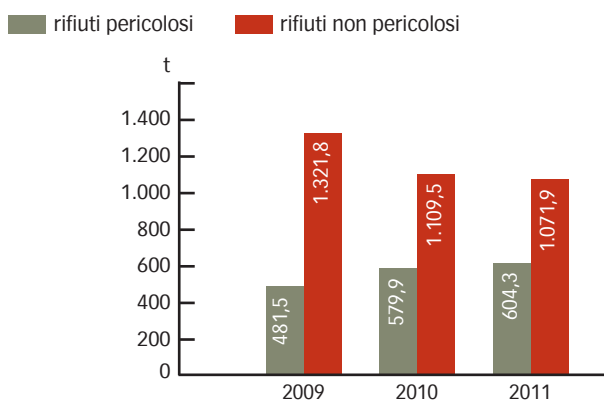


Grafico n. 44 – PRODUZIONE RIFIUTI DA TERMOVALORIZZAZIONE (2009-2011)

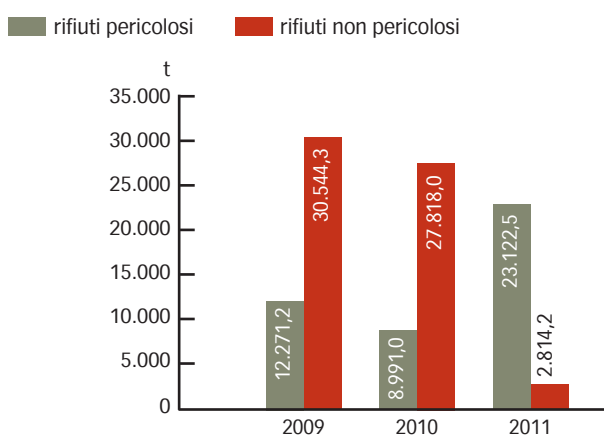
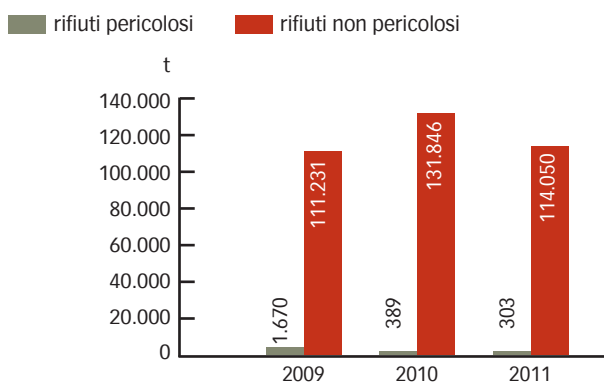


Grafico n. 45 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA IDRICA (2009-2011)



¹¹⁷ Il totale dei rifiuti dell'area energia include anche il 50% dei rifiuti prodotti da Acea SpA, pari a circa 16 tonnellate, di cui circa 6 t classificate come "rifiuti pericolosi".

¹¹⁸ Il totale dei rifiuti area idrica include, oltre alle società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora, anche il 50% dei rifiuti prodotti da Acea SpA (pari a circa 16 tonnellate, di cui 6 t classificate come "rifiuti pericolosi").

delle acque reflue sono stati trattati a parte per non inficiare la lettura del dato di produzione propria.

La quantità di **fanghi si è attestata a circa 237.593 t** (il 59,3% prodotti dalla sola Acea Ato 2), mentre le **sabbie** e i **grigliati** hanno totalizzato circa **16.681 t** (di cui il 60,0% prodotti da Acea Ato 2). Per ulteriori dettagli si veda il *Bilancio ambientale*.

Le attività di **recupero dei rifiuti** sono in costante sviluppo, con alcune società del Gruppo che raggiungono **percentuali elevate**. In particolare **Acea Distribuzione**, che nel 2011 ha recuperato circa 820 t di rifiuti, **il 68% del totale prodotto** (pari a

circa 1.200 t) e **Acea Ato 2** che si è attestata su valori prossimi **all'88%** (1.494 t su circa 1.703 t).

Acea Produzione recupera circa il 27% dei rifiuti prodotti (126 t su circa 460 t) con un parziale del 96% di recupero di quelli pericolosi.

Da qualche anno negli uffici della sede centrale di Roma, che ospita mediamente circa 1.300 impiegati, è proseguita la **raccolta differenziata** grazie alla collaborazione quotidiana di tutti i dipendenti. Nel 2011 tra **carta, cartone e toner** sono stati raccolti e avviati a recupero circa **31.900 kg** di materiali di scarto.

Box – Il SISTRI, sistema di tracciabilità dei rifiuti

Acea ha seguito gli sviluppi del nuovo "Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti" (SISTRI), la cui operatività è slittata, al momento, ad aprile 2012.

Il SISTRI è stato definito nel 2009 su iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (DM del 17/12/2009) per permettere l'informatizzazione dell'intera filiera dei rifiuti speciali a livello nazionale (vedi www.sistri.it). **Le movimentazioni dei rifiuti** dal luogo di produzione a quello di smaltimento o recupero finale **verranno seguite e tracciate con sistemi informatici (web) e tramite GPS** per la localizzazione dei mezzi di trasporto. Il Sistema semplifica le procedure e gli adempimenti **aumentando le garanzie di trasparenza, conoscenza e prevenzione dell'illegalità**.

La ricerca

Acea sostiene attività di ricerca e sviluppo nelle specifiche aree di business, promuovendo iniziative volte a sperimentare ed implementare l'innovazione tecnologica, spesso in sinergia con enti di ricerca ed istituti scientifico-accademici.

Nel 2011, **Acea Distribuzione** ha portato avanti i diversi progetti di ricerca intrapresi nel 2010, **tra i quali due dedicati alla gestione innovativa delle reti**, ed ha avviato nuove importanti iniziative, ad esempio nell'ambito della **mobilità elettrica**, oltre ad un progetto specifico che potrà contribuire alla **riduzione delle perdite di energia** (vedi anche *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder - Clienti e collettività; Istituzioni e impresa - e gli altri capitoli di Le relazioni con l'ambiente*). Di seguito se ne illustrano brevemente alcuni:

- il progetto **"Smart Network Management System"**, che consiste nella integrazione tra le diverse tecnologie aziendali con conseguente ottimizzazione delle potenzialità e incremento dell'efficienza, della sicurezza e della qualità del servizio; il progetto è stato ammesso alla fase negoziale propedeutica all'erogazione dei finanziamenti agevolati (FIT); la società, per poter accedere alle fasi successive, deve attendere di ricevere dal Ministero dello Sviluppo Economico l'eventuale invito a predisporre il progetto esecutivo e a comunicare formalmente l'avvio delle attività;
- il progetto pilota **"Smart Grid"**, che si articola in vari sotto-progetti mirati a sviluppare soluzioni innovative per l'integrazione della generazione distribuita e il miglioramento della continuità del servizio e, nello stesso tempo, nuovi criteri per la gestione della rete di distribuzione, in accordo con gli indirizzi e le prescrizioni generali stabilite dall'Autorità. Il progetto sarà completato nel 2012;
- il progetto **DigSilent PowerFactory**, avviato nel 2011 per l'ottimizzazione dell'esercizio della rete di Media Tensione al fine di: ridurre le perdite di energia elettrica, per effetto joule, migliorare i profili di tensione sulle linee elettriche e massimizzare l'affidabilità complessiva del sistema. L'ottimizzazione, eseguita tramite la messa a punto di un applicativo su un software di calcolo dedicato, consiste nel determinare un assetto della rete funzionale al raggiungimento dei vantaggi sopra indicati.

Le **attività di recupero delle perdite idriche** da parte di **Acea Ato 2** sono proseguite nel 2011, in collaborazione con la società **LaboratoRI SpA**. Lo studio delle reti di distribuzione è stato condotto con l'approccio del "district metering" in particolare nei Comuni di Monterotondo, Grottaferrata, Riano, Santa Marinella – località Santa Severa, Cerveteri e Subiaco. Alcuni risultati positivi sono stati già registrati, ad esempio nel Comune di Santa Severa, dove si è ottenuta una riduzione della perdita di circa il 30%.

La società **Umbra Acque** nel 2011 ha investito 2,8 milioni di euro da spendere nell'arco di tre anni, prevedendo di recuperare complessivamente circa 140 l/s di perdite.

Anche **Acquedotto del Fiora** ha proseguito le campagne di ricerca perdite già avviate nel 2010 riuscendo ad ottenere recuperi di risorsa idrica e risparmi energetici.

Solo a titolo esemplificativo, nei Comuni di Monte Argentario e Orbetello sono stati registrati risparmi per circa 1,25 Mm³ nell'immesso in rete e un risparmio energetico pari a 2,6 GWh.

La società **LaboratoRI** ha svolto nel 2011 le seguenti attività di studio/ricerca:

- monitoraggi ambientali per la società Solemme (Gruppo Aquaser);
- verifica funzionale di impianti di trattamento acque potabili per Acea Ato 5;
- sperimentazione, come già nel 2010, di tecniche XRF (*X-ray fluorescence spectroscopy*) per un rapido screening di rifiuti in ingresso agli impianti di termovalorizzazione;
- sviluppo, come già nel 2010, di metodologie per la valutazione delle caratteristiche prestazionali di rifiuti utilizzati come combustibili solidi e definizione dei relativi protocolli di controllo;
- studio di fattibilità per la realizzazione di un impianto per il trattamento delle scorie prodotte nel processo di termovalorizzazione di Combustibile da Rifiuto.

Alcune attività di ricerca in ambito idrico ambientale vengono svolte congiuntamente da **LaboratoRI** e **Acea Ato 2** (vedi tabelle nn. 89-92).

Tabella n. 89 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SU FONTI E QUALITÀ ACQUE POTABILI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Aree di salvaguardia (2011)	Nel 2011 sono state redatte le proposte tecniche di aree di salvaguardia dei campi pozzi di Lariano, Artena, Sorgenti del Simbrivio, pozzo Montelanico. E' stata completata la cartografia dei suoli relativa all'area reatina, propedeutica all'aggiornamento delle aree di salvaguardia della sorgente delle Capore.
Rimozione di contaminanti da acque destinate al consumo umano (2010-2011)	È proseguita l'attività di definizione di idonei processi di trattamento per la rimozione di contaminanti (arsenico, vanadio, fluoruri e manganese) al fine di adeguare la qualità di alcune acque captate in territori critici agli standard previsti dal D. Lgs. 31/2001.
Sviluppo di un prototipo di monitoraggio in continuo per la rilevazione di parametri di mineralizzazione delle acque destinate al consumo umano (2009-2011)	Conclusa la validazione del sistema prototipo per la determinazione in continuo, la validazione e la visualizzazione di alcuni parametri di mineralizzazione delle acque distribuite ad uso potabile nella città di Roma.
Fosso Pratolungo: caratterizzazione e analisi degli impatti (2010-2011)	Lo studio è finalizzato a verificare gli impatti presenti lungo il corso del fosso, per valutare gli effetti della sua immissione nel fiume Aniene. Sono proseguite nel 2011 le campagne di monitoraggio stagionali in diversi punti di controllo lungo il corso d'acqua con determinazione di parametri chimico fisici, organici e microbiologici.
Sperimentazione di un sistema di monitoraggio on-line della tossicità mediante bioluminescenti (Vibrio f.) (2010-2011)	La bioluminescenza naturale di alcuni batteri marini subisce una diminuzione se messi a contatto con sostanze tossiche; tale inibizione è funzione della tossicità delle sostanze, delle loro concentrazioni e dei tempi di contatto. Nel 2011 si è definito il protocollo per la standardizzazione di prove analitiche finalizzate alla validazione del sistema di monitoraggio on-line mediante l'utilizzo dei bio-indicatori luminescenti.
Sperimentazione di sistemi di monitoraggio in continuo di fluoruri su impianti di potabilizzazione (2010-2011)	Il progetto ha previsto la validazione di un sistema di determinazione on-line e in continuo della concentrazione di fluoruri. Nel 2011 si è studiata la possibilità di rendere disponibili in remoto i valori delle concentrazioni determinate all'uscita degli impianti di potabilizzazione.
Ottimizzazione, verifiche di funzionalità di processi di trattamento delle acque potabili in impianti dei Bacini Sud, Ovest, Nord dell'ATO 2 e in 2 impianti dell'ATO 5 (2009-2011)	Attività di verifica funzionale degli impianti di trattamento delle acque potabili finalizzate alla verifica delle prestazioni delle varie fasi di trattamento ed ottimizzazione dei processi. Nel corso del 2011 tale attività è stata eseguita su 21 impianti già installati negli scorsi anni e a seguito del collaudo.
Analisi del sistema di disinfezione del potabilizzatore di Bracciano (2011)	È in corso una attività di analisi del sistema di disinfezione delle acque prodotte dal potabilizzatore di Bracciano (poclorito- Ozono), al fine di ottimizzarne l'esercizio.

Tabella n. 90 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SUI DEPURATORI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Applicazione software CLARIUS per la gestione degli impianti di trattamento acque reflue (2009-2011)	Il progetto prevede l'applicazione del software Clarius quale strumento per un'organica e sistemica raccolta e gestione dati dei grandi impianti di depurazione di Roma Sud (dal 2009), Roma Est (dal 2010), Roma Nord (dal 2010), Ostia e Fregene (entrambi dal 2011).
Studio pilota SBBGR (2008-2011)	Nell'ambito della sperimentazione della tecnologia SBBGR (Sequencing Biological Biofilter Granular Reactor), nel 2011 è stata svolta la seconda fase su impianto pilota che ha l'obiettivo di approfondire le performance della tecnologia sia in termini di rimozione che di produzione di fanghi.
Sistemi di essiccamento fanghi (2011)	Nel corso dell'anno sono state svolte attività relative alla definizione dei piani di monitoraggio per gli essiccatori di nuova realizzazione presenti sugli impianti di Roma Nord e Roma Est.
Monitoraggio dell'idrogeno solforato (H ₂ S) degli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S.) (2007-2011)	È proseguito lo studio di distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni nelle aree interne ed esterne ai principali impianti di depurazione. Anche nel 2011 sono state effettuate campagne di monitoraggio ordinarie, straordinarie e notturne basate sull'applicazione della metodologia di ricerca dell'indicatore odorigeno di qualità dell'aria idrogeno solforato.
Progetto Sicurezza: monitoraggio chimico e biologico aeriformi in impianti trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord; Ostia, Co.Bi.S. e 15 impianti minori) (2007-2011)	Lo studio nel 2011 ha previsto l'aggiornamento dei DVR (documenti valutazione rischio) biologici e chimici per i grandi impianti di depurazione e per 15 impianti minori (5 di questi variano ogni anno). La revisione dei documenti è stata attuata attraverso campagne di monitoraggio finalizzate alla determinazione delle concentrazioni e delle cariche di alcuni agenti chimici e microbiologici.
Progetto Sicurezza: ricerca Legionelle in grandi impianti trattamento reflui (2011)	Nel 2011 è stata definita la metodologia per la ricerca della carica microbiologica relativa alla legionella presente in fase aeriforme all'interno dei grandi impianti di depurazione. I monitoraggi attuati si propongono lo scopo di innalzare il livello di sorveglianza igienico sanitaria nei confronti dei lavoratori presenti all'interno delle infrastrutture.

Tabella n. 91 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SUI BACINI IDROGRAFICI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Supporto alla Supervisione Disponibilità Idrica (2009-2011)	Il progetto, avviato nel 2009, ha sviluppato le formulazioni e proposto i contenuti e il format di una reportistica periodica che, attraverso la rete di monitoraggio meteo, realizzata l'anno precedente, stima la ricarica degli acquiferi per i territori sottesi dagli impianti di captazione e potabile.
Sorgenti del Peschiera Studio idrogeologico per un "by pass lungo" (2011)	Lo studio, impostato nel 2011, prevede di esplorare la fattibilità per trasferire la portata di concessione all'acquedotto a circa 8 km dalle sorgenti utilizzando opere e tracciato alternativo all'esistente.
Cartografia Ambiti di bilancio idrico (2011)	È stata redatta per l'intero ATO 2 la cartografia idrogeologica dei territori di riferimento per l'approvvigionamento idrico potabile (bacini idrogeologici) che permette di associare agli impianti di captazione le aree di alimentazione.
Fiumi Tevere e Aniene: stato di qualità, rete di monitoraggio chimico fisico on-line e implementazione ecotossicologica (2007-2011)	Anche nel 2011 è proseguito lo studio dell'evoluzione temporale delle caratteristiche qualitative dei fiumi Tevere e Aniene, tramite campionamenti puntuali finalizzati alla classificazione annuale ai sensi del D. Lgs. 152/06 e analisi dei dati chimico-fisici, biologici e idraulici prodotti dalla rete di monitoraggio in continuo, costituita da 4 centraline di controllo e un sistema di biomonitoraggio per l'osservazione dell'andamento dell'indice di tossicità totale.
Caratterizzazione delle acque del fiume Mignone: evoluzione delle caratteristiche di qualità (2008-2011)	Come nel 2010, nel 2011 è proseguito lo studio di caratterizzazione delle acque del fiume Mignone finalizzato a verificare l'impatto presente lungo il corso d'acqua e le variazioni delle caratteristiche di qualità. Sono state effettuate campagne di monitoraggio stagionali in diversi punti di controllo lungo l'asta fluviale con determinazione di parametri chimico fisici, organici e microbiologici.

Tabella n. 92 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SULLE RETI FOGNARIE E SUI FANGHI DI DEPURAZIONE

titolo del progetto (anno)	descrizione
Caratteristiche fanghi di depurazione: compatibilità con sistemi di recupero energetico ed analisi delle criticità (2011)	È stato avviato uno studio sul comportamento di alcuni metalli presenti nelle acque reflue civili in ingresso agli impianti di trattamento, sia al fine di individuarne il comportamento specifico nelle differenti sezioni costituenti i sistemi di trattamento, sia il loro accumulo nei fanghi. Obiettivo finale è studiare la compatibilità dei fanghi con i sistemi di recupero energetico.
Modello Drenaggio Urbano per il Bacino Fognario Roma Nord (2004-2011)	È proseguito l'aggiornamento del modello di drenaggio urbano per il bacino fognario Roma Nord. Il modello matematico è in grado di simulare il funzionamento del sistema in diverse condizioni e serve a valutare: la risposta del sistema rispetto ad eventi pluviometrici "storici" significativi e la frequenza di funzionamento degli scaricatori di piena rispetto alla serie storica. In particolare nel 2011 sono stati effettuati un'analisi di scenari rappresentativi degli eventi di pioggia più significativi dell'anno e uno studio di dettaglio di alcuni nodi critici, oltre a campagne di monitoraggio quali-quantitativo in tempo asciutto e in tempo di pioggia.
Modello Afflussi/Deflussi per l'intero Bacino fognario Roma Est, Roma Sud, CoBIS e Ostia (2005-2011)	Obiettivo del progetto è ricostruire le caratteristiche fisiche del sistema di drenaggio delle acque reflue e meteoriche relativo ai bacini di depurazione in esame per definire un modello matematico in grado di simulare il funzionamento del sistema di drenaggio urbano in diverse condizioni. Nel corso del 2011 per ognuno dei bacini individuati si è andati avanti con l'aggiornamento del modello, la raccolta ed elaborazione dati, la definizione dei bacini fognari. In particolare per i Bacini fognari Roma Sud e CoBIS si sono analizzati scenari rappresentativi degli eventi di pioggia più significativi dell'anno. Il Modello per il bacino fognario di Ostia è stato avviato nel 2009; nel 2011 sono stati effettuati rilievi dei 24 manufatti di sollevamento.

Indice dei Grafici e delle Tabelle

Grafici

n. 1 – La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2011	8
n. 2 – Le attività del Gruppo Acea	21
n. 3 – L’assetto proprietario al 31.12.2011	22
n. 4 – L’assetto operativo al 31.12.2011	24
n. 5 – Contributo delle aree industriali all’EBITDA complessivo (2010-2011)	28
n. 6 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2011	45
n. 7 – Sistema delle regole interne	47
n. 8 – Acea e i suoi stakeholder	55
n. 9 – Il sistema di valori Acea verso gli stakeholder	56
n. 10 – Giudizi globali sui servizi erogati (2009-2011)	69
n. 11 – Servizio elettrico - Rete: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2011)	70
n. 12 – Servizio elettrico - Vendita: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2011)	70
n. 13 – Servizio idrico - CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2011)	72
n. 14 – Servizio di illuminazione pubblica: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2011)	74
n. 15 – Andamento prestazioni Acea ripristino guasti illuminazione pubblica (2007-2011)	86
n. 16 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2011)	86
n. 17 – Tipologia di interventi effettuati su reti fognarie dell’ATO 2 - Lazio centrale (2011)	92
n. 18 – Andamento del prezzo dell’energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2010-2011)	93
n. 19 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2010-2011)	97
n. 20 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2011)	98
n. 21 – Sito internet Acea: i principali indicatori (2009-2011)	102
n. 22 – Valore appalti e incidenza delle diverse tipologie sul totale (2009-2011)	111
n. 23 – Ripartizione per macroaree della spesa per approvvigionamenti (beni, servizi, lavori) (2009-2011)	111
n. 24 – Distribuzione geografica dei fornitori e degli importi per l’approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all’estero (2010-2011)	113
n. 25 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto (2009-2011)	114
n. 26 – Ripartizione infortuni per aree industriali (2010-2011)	129
n. 27 – Infortuni e indici di frequenza e gravità (2009-2011)	130
n. 28 – Ripartizione ore di formazione per qualifica (2010-2011)	136
n. 29 – Numero di fondi SRI in Europa cumulati (2007-2011)	141
n. 30 – Totale asset under management per i fondi SRI in Europa e in Italia (2007-2011)	141
n. 31 – Asset under management fondi SRI per Paese (2011)	142
n. 32 – Ripartizione investimenti per macroaree (2010-2011)	146
n. 33 – Obiettivi di risparmio energetico assegnati ad Acea Distribuzione, TEE prodotti ed eccedenti (2009-2011)	172

n. 34 – Società idriche: avanzamento complessivo dei piani di efficientamento energetico (2011)	173
n. 35 – La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2011)	174
n. 36 – Volumi di acqua potabile complessivamente immessi in rete e per società (2011)	174
n. 37 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2011)	176
n. 38 – Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2011)	177
n. 39 – Reti fognarie complessive e per società (2011)	180
n. 40 – Impianti di depurazione totali e per società (2011)	180
n. 41 – Volumi di acque reflue complessivamente trattate e per società (2011)	180
n. 42 – Le perdite reali idriche, grandezza A15 (D.M. 99/97)	184
n. 43 – Produzione rifiuti del Gruppo per l’area energia (2009-2011)	187
n. 44 – Produzione rifiuti da termovalorizzazione (2009-2011)	187
n. 45 – Produzione rifiuti del Gruppo per l’area idrica (2009-2011)	187

Tabelle

n. 1 – Materialità: mappatura della rilevanza	7
n. 2 – Livelli di applicazione delle linee guida GRI-G3.1	7
n. 3 – Corrispondenza Global Compact-GRI	10
n. 4 – Elementi standard GRI-G3.1	12
n. 5 – Gruppo Acea in numeri (2011)	22
n. 6 – Area di consolidamento al 31.12.2011	23
n. 7 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2010-2011)	26
n. 8 – Dati patrimoniali e posizione finanziaria netta del Gruppo Acea (2010-2011)	28
n. 9 – I principali indicatori della redditività (2009-2011)	29
n. 10 – Alcuni strumenti per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale in Acea	32
n. 11 – Valore economico direttamente generato e distribuito (2010-2011)	57
n. 12 – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2010-2011)	57
n. 13 – Indicatori GRI-G3.1 economici e sociali	60
n. 14 – Vendita energia elettrica e gas: i clienti del Gruppo Acea per tipologia di mercato (2009-2011)	67
n. 15 – Giudizio globale sul servizio elettrico (2010-2011)	69
n. 16 – Servizio elettrico (rete e vendita): percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2011)	71
n. 17 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell’acqua a Roma (2010-2011)	72
n. 18 – Servizio idrico Roma: percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2011)	72
n. 19 – Giudizio globale sull’illuminazione pubblica di Roma (2010-2011)	73
n. 20 – Servizio di illuminazione pubblica: percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2011)	74
n. 21 – Principali interventi per gestione e sviluppo di reti e cabine elettriche (2011)	76
n. 22 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2010-2011)	78

n. 23 – Indennizzi automatici ai clienti per mancato rispetto dei livelli “specifici” di qualità (2011)	78	n. 57 – Dipendenti Acea: ore lavorate (2009-2011)	127
n. 24 – Livelli “specifici” di qualità commerciale: tempestività comunicazione dati tecnici dal Distributore al Venditore (2010-2011)	79	n. 58 – Dipendenti Acea: giorni di assenza (2009-2011)	127
n. 25 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Energia (2010-2011)	80	n. 59 – Retribuzioni medie lorde per qualifica (2009-2011)	131
n. 26 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2010-2011)	80	n. 60 – Rendimento del valore delle quote dei comparti Pegaso e del TFR al 31.12.2011	133
n. 27 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Energia (2010-2011)	81	n. 61 – I corsi e i costi della formazione (2010-2011)	135
n. 28 – Clienti BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2009-2011)	82	n. 62 – I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2009-2011)	138
n. 29 – Clienti BT : n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2009-2011)	82	n. 63 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2010-2011)	139
n. 30 – Clienti MT: interruzioni e indennizzi (2009-2011)	83	n. 64 – Rating 2011	139
n. 31 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2011)	85	n. 65 – Webranking Italia Top 100: Acea in classifica (2009-2011)	140
n. 32 – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2011)	85	n. 66 – Csr Online Awards Italia: Acea in classifica (2010-2011)	140
n. 33 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2011)	85	n. 66 – Indicatori GRI-G3.1 ambientali	154
n. 34 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2010-2011)	85	n. 67 – Spese ambientali delle principali società operative (2010-2011)	161
n. 35 – Principali interventi di illuminazione artistico monumentale (2011)	87	n. 68 – Energia prodotta suddivisa per fonte energetica primaria (2009-2011)	163
n. 36 – Principali interventi sul sistema acquedottistico e controlli acque potabili nell’ATO 2 - Lazio centrale (2011)	90	n. 69 – Energia potenziale suddivisa per fonte energetica primaria utilizzata (2009-2011)	164
n. 37 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell’erogazione dell’acqua (2009-2011)	90	n. 70 – Le centrali elettriche di Acea Produzione	164
n. 38 – Principali interventi sul sistema di depurazione e fognario e controlli acque reflue nell’ATO 2 - Lazio centrale (2011)	92	n. 71 – Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2009-2011)	166
n. 39 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2011)	95	n. 72 – Indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione (2009-2011)	167
n. 40 – I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea (2010-2011)	98	n. 73 – Rendimenti medi delle Centrali di Acea Produzione (2009-2011)	167
n. 41 – Performance sportelli sede centrale (2009-2011)	99	n. 74 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2011)	168
n. 42 – Top ten dei fornitori di beni e servizi del Gruppo e incidenza sul totale (2011)	113	n. 75 – Consistenze impianti e linee di distribuzione aeree e interrare (2009-2011)	169
n. 43 – Top ten dei fornitori di lavori del Gruppo e incidenza sul totale (2011)	114	n. 76 – Le sorgenti sotto tutela nell’ATO 2 - Lazio centrale	175
n. 44 – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2009-2011)	118	n. 77 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2009-2011)	176
n. 45 – Localizzazione geografica dei dipendenti (2010-2011)	118	n. 78 – Controlli analitici su acque reflue totali e per società (2009-2011)	177
n. 46 – Dipendenti Acea: composizione del personale (2009-2011)	119	n. 79 – Determinazioni analitiche effettuate complessivamente nell’ATO 2 - Lazio centrale (2009-2011)	178
n. 47 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2009-2011)	120	n. 80 – Determinazioni analitiche su acque potabili – rete storica di Roma (2009-2011)	178
n. 48 – Dipendenti Acea: durata rapporto di lavoro (2011)	121	n. 81 – Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell’acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (2011)	179
n. 49 – Società della filiera energetica: durata del rapporto di lavoro (2011)	121	n. 82 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 SpA - Comune di Roma (2011)	181
n. 50 – Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2009-2011)	121	n. 83 – Consumi autoparco Acea (2009-2011)	182
n. 51 – Tassi di turnover, ingresso e uscita (2009-2011)	121	n. 84 – Consumi diretti di energia del Gruppo Acea (2009-2011)	183
n. 52 – Dipendenti Acea: età media del personale (2009-2011)	122	n. 85 – Consumi indiretti di energia del Gruppo Acea (2009-2011)	183
n. 53 – Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2009-2011)	122	n. 86 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2009-2011)	184
n. 54 – Dipendenti Acea: classi di età (2011)	122	n. 87 – Quote di emissione CO ₂ da PNA ed emissioni effettive per centrale (2009-2011)	185
n. 55 – Dipendenti Acea: livello di istruzione (2009-2011)	122	n. 88 – Le emissioni totali del Gruppo Acea (2009-2011)	186
n. 56 – Le donne in Acea (2009-2011)	126	n. 89 – Principali attività di ricerca su fonti e qualità acque potabil	190
		n. 90 – Principali attività di ricerca sui depuratori	191
		n. 91 – Principali attività di ricerca sui bacini idrografici	192
		n. 92 – Principali attività di ricerca sulle reti fognarie e sui fanghi di depurazione	193





Bilancio ambientale

III Sistemi di prodotto

IV I prodotti

XI Le risorse utilizzate

XIV I rilasci e gli scarti

**XVII Le performance di sostenibilità
ambientale**

XVII Principali indicatori di performance ambientale

**XXIV Nota integrativa al Bilancio
ambientale**

Informazioni aggiuntive sui dati
numerici presentati nel Bilancio
ambientale



Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento 2011 include Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione¹, Acea Energia, l'Unità Locale 3 di San Vittore del Lazio e l'Unità Locale 1 di Terni, di A.R.I.A.², LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

Dal 2011 gli impianti di generazione di energia elettrica, da fonte tradizionale e rinnovabile, sono al 100% di Acea SpA, tramite le società Acea Produzione, Acea Reti e Servizi Energetici e A.R.I.A.

A differenza degli anni passati, pertanto, i dati dell'**area energia** vengono considerati in **modo globale** e per rendere confrontabili le performance, ove non diversamente indicato, sono stati ricalcolati i dati del biennio precedente.

Per l'**area idrica**, oltre ai dati relativi alla società "storica" Acea Ato 2, si forniscono le voci di bilancio relative alle altre società suindicate, come evidenziato, di volta in volta nelle tabelle. I dati idrici sono considerati in **modo globale** a prescindere dalla quota di partecipazione della capogruppo, poiché Acea rappresenta **il soggetto industriale responsabile delle gestioni** presso ciascuna delle società considerate.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico ed esaustivo le informazioni e i dati di performance ambientale del Gruppo Acea.

I dati sono distinti per "sistemi di prodotto" dell'area energia e dell'area idrica, secondo l'approccio del *Life Cycle Assessment*³ (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi.

Nella *Nota integrativa* vengono fornite informazioni aggiuntive circa la qualità dei dati presentati, in particolare se misurati, stimati o calcolati, e le principali voci del *Bilancio ambientale*, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicitiva.

¹ Il 31 marzo 2011 è stato perfezionato lo scioglimento della joint venture tra Acea SpA e GdF Suez Energia Italia SpA creata nel 2002. Nel settore della produzione di energia, dal 2011 Acea è proprietaria al 100%, tramite la società Acea Produzione, del parco idroelettrico e degli impianti turbogas di Montemartini e Tor di Valle.

² Le due società Eall SpA e Terni En.A. SpA sono state accorpate in A.R.I.A. SpA con efficacia dal 1° settembre 2011.

³ In italiano "analisi del ciclo di vita", l'LCA, è una metodologia di analisi che valuta un insieme di interazioni che un prodotto o un servizio ha con l'ambiente, considerando il suo intero ciclo di vita che include i punti di preproduzione (quindi anche estrazione e produzione dei materiali), produzione, distribuzione, uso (quindi anche riuso e manutenzione), il riciclaggio e la dismissione finale.

Sistemi di prodotto

Area Energia

- › Generazione energia (termoelettrica + termovalorizzazione + idroelettrica + fotovoltaico)
- › Distribuzione di energia elettrica
- › Produzione e distribuzione di calore
- › Illuminazione pubblica
- › Prove e Collaudi

Area Idrica

- › Approvvigionamento idrico potabile
- › Approvvigionamento idrico non potabile
- › Distribuzione idrica
- › Adduzione/depurazione acque reflue
- › Laboratorio analisi e ricerca

I dati sono forniti per il triennio 2009-2011 e sono aggregati in tre categorie omogenee:

- › **il prodotto fornito;**
- › **le risorse utilizzate;**
- › **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione - i principali indicatori di performance ambientale.

Per quanto attiene ai rifiuti, ripartiti nelle categorie di "pericolosi" e "non pericolosi", i dati presentati si riferiscono alle due aree, energia e idrica, cui vengono attribuiti, per il 50% ciascuna, i rifiuti prodotti dalla capogruppo.



I prodotti Area Energia

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione, l'area termovalorizzazione (A.R.I.A.) e Acea Reti e Servizi Energetici (fotovoltaico).

Acea Produzione SpA (AP) (100% Acea SpA)
A.R.I.A. SpA (100% Acea SpA)
Acea Reti e Servizi Energetici SpA (100% Acea SpA).

Energia elettrica Generazione	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Dati riassuntivi					
Energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3 + 11 + 16)	GWh	832,40	822,65	544,35	-33,8
Energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10 + 15 + 18)	GWh	776,65	767,57	504,19	-34,3
Da fonti fossili (termoelettrica) (5 + 0,50 x 12 _{San Vittore} + 0,56 x 13 _{Terni})/(1)	%	32,0	29,7	17,8	-40,1
Da fonti rinnovabili (idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti) (4 + 0,50 x 12 _{San Vittore} + 0,44 x 13 _{Terni} + 16)/(1)	%	68,0	70,3	82,2	16,9
Acea Produzione (100% Acea)					
Energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4 + 5)	GWh	670,97	678,85	343,36	-49,4
Energia idroelettrica totale lorda (4)	GWh	488,12	499,71	320,92	-35,8
A. Volta Castel Madama	GWh	26,59	30,26	23,48	-22,4
G. Ferraris Mandela	GWh	18,81	22,91	15,31	-33,2
G. Marconi Orte	GWh	57,74	80,06	67,24	-16,0
Sant'Angelo	GWh	203,73	185,56	153,72	-17,2
Salisano	GWh	178,50	179,04	58,24	-67,5
Altre minori	GWh	2,75	1,89	2,93	55,0
Energia termoelettrica totale lorda (5)	GWh	182,86	179,14	22,44	-87,5
da gasolio					
Centrale Montemartini (*)	GWh	3,07	2,81	4,68	66,5
da gas naturale	GWh	179,79	176,33	17,76	-89,9
Tor di Valle ciclo combinato	GWh	155,36	166,00	9,71	-94,2
Tor di Valle cogenerazione	GWh	24,43	10,33	8,05	-22,1
Perdite totali di energia elettrica (6) = (7 + 8 + 9)	GWh	35,08	40,47	16,36	-59,6
Autoconsumi impianti idro (7)	GWh	2,20	2,28	2,17	-4,8
Autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)	GWh	10,44	12,21	7,51	-38,5
Perdite prima trasformazione (9)	GWh	22,44	25,98	6,68	-74,3
Energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3 - 6)	GWh	635,90	638,38	327,00	-48,8
A.R.I.A. (termovalorizzazione) (100% Acea)					
Energia lorda prodotta totale (11) = (12 + 13)	GWh	157,94	125,64	149,43	18,9
Impianto di San Vittore del Lazio (12)	GWh	79,93	80,17	149,43	86,4
Impianto di Terni (13) (**)	GWh	78,02	45,47	n.a.	-
Perdite totali di energia elettrica (14)	GWh	17,20	14,41	21,34	48,1
Autoconsumi San Vittore del Lazio	GWh	9,28	9,57	21,34	123,0
Autoconsumi Terni	GWh	7,92	4,84	n.a.	-
Energia elettrica totale netta prodotta (15) = (11 - 14)	GWh	140,75	111,23	128,09	15,2
ARSE (100% Acea)					
Energia elettrica fotovoltaica lorda (16)	GWh	3,49	18,16	51,56	183,9
Perdite totali di energia elettrica (17)	GWh	n.d.	0,19	2,46	1.194,7
Energia elettrica fotovoltaica netta (18) = (16 - 17)	GWh	n.d.	17,97	49,10	173,2

(*) L'impianto Montemartini è mantenuto in esercizio ma con modalità di riserva.

(**) La riduzione della produzione energetica nel 2010 è dovuta al fermo dell'impianto di Terni dal 9 agosto per lavori di revamping, ancora in atto nel 2011.

Energia termica – Generazione	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Acea Produzione (100% Acea)					
Energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (19)	GWh_t	77,74	84,77	84,64	-0,2
Perdite totali di energia termica (20)	GWh _t	16,08	21,65	16,40	-24,2
Perdite di distribuzione	GWh _t	13,86	18,76	13,90	-25,9
Perdite di produzione	GWh _t	2,23	2,89	2,50	-13,5
Energia termica netta venduta (21) = (19 - 20)	GWh_t	61,65	63,12	68,24	8,1

Energia elettrica – Trasporto e vendita	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
A Roma e Formello - Dati riassuntivi					
Fornitura da Gruppo Acea (22)	GWh	2,73	1,57	2,93	86,6
Energia elettrica dal mercato (23)	GWh	11.980,13	11.899,15	11.869,00	-0,3
da Acquirente Unico	GWh	4.465,09	4.093,54	3.493,75	-14,7
da importazione	GWh	432,38	432,38	432,38	-
da produttori terzi interconnessi alla rete di Acea Distribuzione	GWh	20,41	25,06	20,14	-19,6
da grossisti + altri produttori	GWh	7.062,25	7.348,17	7.922,74	7,8
Energia elettrica richiesta sulla rete (24) = (22 + 23) = (25 + 26 + 27 + 28 + 29)	GWh	11.982,86	11.900,72	11.871,93	-0,2
Perdite di distribuzione, trasporto e commerciali (25)	GWh	746,70	717,57	733,10	2,2
		6,23% di (24)	6,03% di (24)	6,18% di (24)	
Usi propri trasmissione e distribuzione (26)	GWh	53,36	30,55	27,90	-8,8
Energia elettrica netta ceduta a terzi (27)	GWh	2,71	2,85	2,86	0,4
Energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (28)	GWh	6.673,98	6.935,05	7.461,57	7,6
Energia elettrica netta venduta da Acea Elettricità a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	3.786,22	3.745,02	3.974,33	6,1
Energia elettrica netta venduta da altri venditori a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	2.887,76	3.190,03	3.487,24	9,3
Energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (ex vincolati) (29)	GWh	4.506,11	4.214,70	3.646,50	-13,5
Vendita in Italia - Dati riassuntivi					
Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero (30)	GWh	12.550	15.400	12.891	-16,3
Acea Elettricità	GWh	9.945	12.400	10.139	-18,2
Altre Società partecipate	GWh	2.605	3.000	2.752	-8,3



Illuminazione pubblica	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Flusso luminoso a Roma (31)	Mlumen	2.766	2.925	3.057	4,5

Controlli e misure	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Attività misura e controllo (32)	n.	417	373	339	-9,1
Misure di campo elettro-magnetico	n.	47	31	7	-77,4
Misure di rumore	n.	1	7	3	-57,1
Analisi chimiche PCB	n.	96	50	103	106,0
Classificazione rifiuti	n.	63	40	13	-67,5
Diagnostica trasformatori	n.	206	231	196	-15,2
Altro	n.	4	14	17	21,4

Ponte Sant' Angelo
Roma



I prodotti Area Idrica

I dati idrici riassuntivi includono le principali società idriche del Gruppo Acea - Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque, computati al 100%. Ciò in

considerazione del ruolo di soggetto industriale responsabile delle gestioni, svolto da Acea nelle compagini societarie titolari dei servizi.

Bilancio idrico del Gruppo in Italia	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Dati riassuntivi					
Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (33)	Mm ³	1.388,1	1.383,9	1.400,9	1,2
Totale acqua potabile immessa in rete (34)	Mm ³	1.248,5	1.251,5	1.254,2	0,2
Totale acqua potabile erogata (35)	Mm ³	665,7	672,0	668,7	-0,5

Bilancio idrico delle società operative nelle regioni Lazio e Campania	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Acea Ato 2 per rete storica di Roma					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (36)	Mm ³	608,2	594,0	612,8	3,2
da Bracciano potabilizzata	Mm ³	1,5	2,1	13,9	561,9
da pozzi	Mm ³	12,9	8,9	16,2	82,0
da sorgenti	Mm ³	593,8	583,0	582,6	-0,1
Acqua potabile ceduta a Comuni rivenditori (37)	Mm ³	71,6	73,7	89,8	21,8
Acqua potabile immessa in rete non potabile (38)	Mm ³	16,7	17,7	14,8	-16,4
Acqua potabile restituita all'ambiente/volumi tecnici di esercizio (39)	Mm ³	45,6	32,8	37,4	14,0
Acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (40) = (36) - (37 + 38 + 39)	Mm³	474,2	469,8	470,8	0,2
Acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (41)	Mm³	303,4	300,4	300,3	0,0
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
(42) = Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	155,2	154,0	155,1	0,7
(43) = Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	117,4	116,4	117,5	0,9
		(24,7% di 40)	(24,8% di 40)	(25,0% di 40)	
Bilancio idrico rete non potabile di Roma					
Acqua non potabile prelevata dall'ambiente (44)	Mm ³	24,2	24,7	23,7	-4,0
da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)	Mm ³	3,9	0,2	0,0	-100,0
da sorgenti	Mm ³	3,6	6,1	8,9	45,9
potabile immessa in rete non potabile	Mm ³	16,7	18,5	14,8	-20,0
Acqua non potabile erogata al Comune di Roma (45)	Mm³	14,5	14,5	13,8	-4,8
Acqua non potabile erogata ad altri Comuni (46)	Mm³	00,03	0,03	0,03	0,0



segue: **Bilancio idrico delle società operative nelle regioni Lazio e Campania**

	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + 77 comuni acquisiti al 31.12.2011)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (47)	Mm³	710,4	701,5	718,1	2,4
da Bracciano potabilizzata	Mm³	1,5	2,1	13,9	561,9
da pozzi	Mm³	74,6	69,6	76,9	10,5
da sorgenti	Mm³	632,7	628,1	625,6	-0,4
da altri sistemi acquedottistici	Mm³	1,7	1,7	1,6	-5,9
Acqua potabile ceduta a Comuni rivenditori (48)	Mm³	47,4	53,2	64,5	21,2
Acqua potabile immessa in rete non potabile (49)	Mm³	16,7	17,7	14,8	-16,4
Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (50)	Mm³	47,3	34,1	40,1	17,6
Acqua potabile immessa nella rete Ato 2 (51) = (47) - (48 + 49 + 50)	Mm³	599,1	596,6	598,7	0,4
Totale acqua potabile erogata nella rete Ato 2 (52)	Mm³	355,8	358,9	359,6	0,2
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm³	220,8	215,4	216,6	0,6
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm³	161,8	160,2	161,2	0,6
		(27,0% di 51)	(26,9 % di 51)	(26,9% di 51)	
Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (55)	Mm³	95,4	103,9	103,9	0,0
da laghi/fiumi	Mm³	0	0	0	-
da pozzi	Mm³	65,70	73,8	73,8	0,0
da sorgenti	Mm³	29,7	30,1	30,1	0,0
Acqua potabile immessa in rete (56)	Mm³	86,4	93,8	93,5	-0,3
Acqua potabile erogata (57)	Mm³	21,0	21,3	20,4	-4,2
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (58)	Mm³	63,10	70,00	70,50	0,7
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (59)	Mm³	50,20	56,00	56,80	1,4
		(58,1% di 56)	(59,7 % di 56)	(60,7% di 56)	
Gori per ATO 3 - Sarnese Vesuviano (76 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (60)	Mm³	40,78	40,07	41,17	2,7
da laghi/fiumi	Mm³	0	0	0	-
da pozzi	Mm³	36,41	36,55	38,56	5,5
da sorgenti	Mm³	4,37	3,52	2,61	-25,9
Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto (61)	Mm³	168,30	169,2	170,4	0,7
Acqua potabile immessa in rete (62) =(60 + 61)	Mm³	209,08	209,3	211,57	1,1
Acqua potabile erogata (63)	Mm³	94,33	93,95	91,12	-3,0
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)	Mm³	113,74	114,28	119,33	4,4
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (65)	Mm³	92,82	92,97	94,62	1,8
		(44,4% di 62)	(44,4 % di 62)	(44,7% di 62)	



**Bilancio idrico delle società operative
nelle regioni Toscana e Umbria**

	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Publiacqua per ATO 3 – Medio Valdarno (52 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (66)	Mm³	168,90	166,2	163,6	-1,6
da laghi/fiumi	Mm ³	111,50	109,80	108,1	-1,5
da pozzi	Mm ³	44,60	44,10	43,6	-1,1
da sorgenti	Mm ³	12,80	12,30	11,9	-3,3
Acqua potabile immessa in rete (67)	Mm³	153,30	151,00	148,8	-1,5
Acqua potabile erogata (68)	Mm³	86,00	86,00	86,0	-
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (69)	Mm ³	59,30	57,00	55,0	-3,5
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (70)	Mm ³	48,80	46,60	44,5	-4,5
		(31,8 di 67)	(30,9 di 67)	(29,9% di 67)	
Acque per ATO 2 – Basso Valdarno (57 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (71)	Mm³	75,61	75,38	76,98	2,1
da laghi/fiumi	Mm ³	3,26	3,26	3,32	1,8
da pozzi	Mm ³	65,67	65,26	66,90	2,5
da sorgenti	Mm ³	6,68	6,85	6,76	-1,3
volume di acqua prelevato da altri sistemi di acquedotto (72)	Mm ³	6,42	6,65	5,98	-10,1
Acqua potabile immessa in rete (73)	Mm³	82,03	82,02	82,96	1,1
Acqua potabile erogata (74)	Mm³	47,03	49,48	49,48	-
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (75)	Mm ³	27,75	26,68	26,68	-
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (76)	Mm ³	19,92	18,86	18,86	-
		(24,3 di 73)	(23,0 di 73)	(23,0% di 73)	
Acquedotto del Fiora per ATO 6 – Ombrone (56 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (77)	Mm³	63,24	61,86	61,86	-
da laghi/fiumi	Mm ³	0,78	0,85	0,85	-
da pozzi	Mm ³	27,86	21,97	21,97	-
da sorgenti	Mm ³	34,60	39,04	39,04	-
Acqua potabile immessa in rete (78)	Mm³	59,68	59,89	59,89	-
Acqua potabile erogata (79)	Mm³	30,59	31,45	31,45	-
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (80)	Mm ³	29,09	27,84	27,84	-
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (81)	Mm ³	25,84	22,76	22,76	-
		(43,3% di 78)	(38,0% di 78)	(38,0% di 78)	
Umbra Acque per ATI 1 e 2 – Umbria (38 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (82)	Mm³	59,13	59,15	58,96	-0,3
da laghi/fiumi	Mm ³	1,07	0,77	0,98	27,3
da pozzi	Mm ³	44,34	44,35	44,62	0,6
da sorgenti	Mm ³	13,72	14,03	13,36	-4,8
Acqua potabile immessa in rete (83)	Mm³	58,89	58,91	58,72	-0,3
Acqua potabile erogata (84)	Mm³	30,97	30,91	30,63	-0,9
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (85)	Mm ³	23,70	23,68	23,90	0,9
Perdite reali (grandezza A15 DM 99/97) (86)	Mm ³	22,10	22,08	22,30	1,0
		(37,4% di 83)	(37,5% di 83)	(37,9% di 83)	



Acqua reflua trattata da Acea Ato 2	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Acque reflue trattate nei principali depuratori (87)	Mm³	527,2	587,2	598,6	1,9
Roma Sud	Mm³	288,1	334,6	353,3	5,6
Roma Nord	Mm³	110,2	112,4	104,7	-6,9
Roma Est	Mm³	94,3	98,9	100,2	1,3
Roma Ostia	Mm³	23,1	27,8	26,7	-4,0
CoBIS	Mm³	6,4	7,8	7,9	1,3
Fregene	Mm³	5,1	5,7	5,8	1,8
Altro – comune di Roma	Mm³	12,04	13,9	13,4	-3,6
Altro – esterni al comune di Roma	Mm³	56,58	58,5	60,8	3,9
Totale acque reflue trattate (88)	Mm³	595,8	659,6	672,8	2,0

Acqua reflua trattata dalle altre società	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Acque reflue trattate nei principali depuratori delle società esclusa Ato 2 (89)	Mm³	254,9	269,4	262,8	-2,4

Controlli analitici su acque potabili e su acque reflue per Gruppo Acea	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Controlli analitici su acque potabili (90) (*)	n.	1.168.387	1.081.141	1.102.737	2,0
Acea Ato 2	n.	359.728	330.269	337.529	2,2
Acea Ato 5	n.	74.396	74.309	94.327	26,9
Gori	n.	86.650	82.801	82.193	-0,7
Acque	n.	240.998	228.485	254.297	11,3
Publiacqua	n.	234.560	209.334	189.508	-9,5
Acquedotto del Fiora	n.	55.286	61.001	65.007	6,6
Umbra Acque	n.	116.769	94.942	79.876	-15,9
Controlli analitici su acque reflue totali Gruppo (91)	n.	323.994	351.205	358.320	2,0
Acea Ato 2	n.	87.056	98.150	95.527	-2,7
Acea Ato 5	n.	27.358	28.383	17.786	-37,3
Gori	n.	13.886	15.979	14.986	-6,2
Acque	n.	94.395	103.239	105.076	1,8
Publiacqua	n.	34.826	33.497	34.405	2,7
Acquedotto del Fiora	n.	24.841	31.699	42.902	35,3
Umbra Acque	n.	41.632	40.258	47.638	18,3

(*) Il numero comprende sia i controlli eseguiti autonomamente da ciascuna Società, sia quelli effettuati dalla società in house Laboratorio.



Le risorse utilizzate **Area Energia**

Generazione, trasporto e vendita di energia elettrica, calore, illuminazione pubblica	u. m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Gas naturale					
Generazione elettrica e calore (92) = (93 + 94)	Nm³ x 1.000	57.042	48.217	15.377	-68,1
Gas naturale per produzione termoelettrica e calore AP (93)	Nm³ x 1.000	51.477	42.837	12.664	-70,4
Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento	Nm³ x 1.000	3.060	2.291	7.419	223,8
Tor di Valle cogenerazione	Nm³ x 1.000	9.378	3.873	2.956	-23,7
Tor di Valle ciclo combinato	Nm³ x 1.000	39.040	36.673	2.289	-93,8
Termovalorizzazione (94)		5.565	5.380	2.713	-49,6
Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio	Nm³ x 1.000	2.052	2.051	2.713	32,3
Impianto di termovalorizzazione di Terni	Nm³ x 1.000	3.513	3.329	n.a.	-
Gasolio per generazione termoelettrica					
Centrale Montemartini (95)	litri x 1.000	1.180	1.097	1.815	65,5
Combustibile da rifiuti (CDR) termovalorizzato					
Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (96)	t x 1.000	77,601	92,799	158,451	70,7
Pulper di cartiera termovalorizzata					
Impianto di termovalorizzazione di Terni (97)	t x 1.000	97,154	54,925	n.a.	-
Acqua					
Raffreddamento centrali termoelettriche AP (98) = (147)	Mm³	37,07	34,70	6,69	-80,7
Derivazione per produzione idroelettrica (99)	Mm³	3.585,24	4.381,64	3.400,50	-22,4
Acqua di processo (100)	Mm³	0,1634	0,1392	0,1549	11,3
Usi civili/sanitari (101)	Mm³	0,4966	0,2098	0,2509	19,6
Materiali vari					
Olio minerale dielettrico (102)	t	1,9	6,0	28,0	366,7
SF₆ (103)	t	0,52	0,52	0,62	19,2
Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (104)	t	n.d.	0,05	0,22	340,0
Chemical vari (105)	kg	418.360	446.831	3.241.216	625,4
Correttore di acidità	kg	660	2.860	7.200	151,7
Desossigenante	kg	3.240	3.080	660	-78,6
Stabilizzante e biodispersante	kg	30.760	20.200	2.700	-86,6
Cloruro di sodio	kg	51.900	80.000	76.500	-4,4
Idrossido di sodio (soda caustica)	kg	112.325	119.630	109.080	-8,8
Ipclorito di sodio	kg	58.160	79.020	4.800	-93,9
Bicarbonato di sodio	kg	0	0	2.910.380	-
Acido cloridrico	kg	137.668	135.580	119.320	-12
Oli e grassi / lubrificanti vari	kg	23.647	6.461	10.576	63,7
Energia elettrica					
Consumi per distribuzione elettrica (106) = (25)	GWh	746,70	717,57	733,10	2,2
Consumi per produzione elettrica (107) = (1 - 2)	GWh	55,76	55,07	40,16	-27,1
Consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla capogruppo) (108)	GWh	5,84	5,16	5,21	1,0
Altri usi propri (109)	GWh	53,36	30,55	27,90	-8,7
Totale (110) = (106 + 107 + 108 + 109)	GWh	861,66	808,35	806,37	-0,2
Illuminazione pubblica					
Consumi per illuminazione pubblica (111)	GWh	150,85	157,75	161,66	2,5



Le risorse utilizzate Area Idrica

I dati si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora e Umbra Acque.

Captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Materiali vari e risorse naturali					
Reattivi per potabilizzazione e disinfezione (112)	t	11.809,14	12.222,06	10.299,7	-15,7
Reattivi per analisi chimiche (113)	t	1,20	1,30	1,30	0,0
Gas per analisi chimiche (114)	MNm ³	3,04	3,08	3,11	1,0
Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (115)	t	n.d.	0,05	0,22	340,0
Energia elettrica					
Impianti sollevamento idrico (116)	GWh	484,77	463,61	481,17	3,8
Uffici/usi propri (50% energia consumata dalla capogruppo) (117) = (108)	GWh	5,84	5,16	5,21	1,0
Laboratorio chimico (118)	GWh	1,17	1,16	1,14	-1,7
Totale energia elettrica consumata (119) = (116 + 117 + 118)	GWh	491,78	469,93	487,52	3,7
Acqua potabile					
Usi civili/sanitari (120)	Mm ³	1,03	0,84	0,87	3,6
Uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla capogruppo) (121)	Mm ³	0,36	0,10	0,14	40,0
Totale acqua potabile consumata (122)	Mm³	1,39	0,94	1,01	7,4

Depurazione acque reflue	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Materiali vari e risorse naturali					
Reattivi per depurazione acque reflue (123)	t	6.102	6.544	6.436	-1,7
Polielettrolita per disidratazione fanghi	t	1.469	1.388	1.721	24,0
Emulsione	t	1.456	1.370	1.706	24,5
Polvere	t	13	18	15	-16,7
Ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	4.174	3.763	3.633	-3,5
Cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	104	233	438	88,0
Calce, Acido formico, policloruro di Al	t	228	270	328	21,5
Altro (antischiuma, ecc.)	t	127	890	315	-64,6
Olio minerale e grasso (124)	t	16,40	8,83	2,05	-76,8
Energia elettrica					
Fognatura e depurazione (125)	GWh	292,2	301,9	296,3	-1,9



I combustibili utilizzati dalle società del Gruppo per autotrazione e riscaldamento

Tipologia di combustibile	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Autotrazione (Parco Auto Gruppo)					
Benzina (126)	litri x 1000	913,1	980,8	639,2	-34,8
Gasolio (127)	litri x 1000	954,7	788,8	566,1	-28,2
Riscaldamento (*)					
Gasolio (128)	litri x 1000	9,20	9,40	6,50	-30,9
Metano (129)	Nm ³ x 1000	536,60	562,80	690,34	22,7
GPL (130)	litri x 1000	34,90	18,20	23,20	27,5

Depuratore Roma Sud



(*) Dati riferiti ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.



I rilasci e gli scarti Area Energia

Emissioni in atmosfera	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
CO₂ (131) = (132 + 133)	t	174.474	116.644	30.851	-73,6
Acea Produzione (132)	t	108.832	90.891	30.851	-66,1
A.R.I.A. (133)	t	65.642	25.753	0	-
NO_x (134) = (135 + 136)	t	299,42	217,89	87,07	-60,0
Acea Produzione (135)	t	151,86	85,24	62,26	-27,0
A.R.I.A. (136)	t	147,56	132,65	24,81	-81,3
CO (137) = (138 + 139)	t	16,88	16,54	5,35	-67,7
Acea Produzione (138)	t	12,80	11,72	3,23	-72,4
A.R.I.A. (139)	t	4,08	4,82	2,12	-56,0
SO₂ (140) = (141 + 142)	t	9,92	6,70	0,69	-89,7
Acea Produzione (141)	t	0,05	0,05	0,07	40,0
A.R.I.A. (142)	t	9,87	6,65	0,62	-90,7
Polveri (143) = (144 + 145)	t	2,05	3,04	0,32	-89,5
Acea Produzione (144)	t	0,07	0,06	0,09	50,0
A.R.I.A. (145)	t	1,98	2,98	0,23	-92,3

Altri rilasci e scarti	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Acque reflue trattate (146)	Mm ³	0,010	0,007	0,001	-85,7
Acqua per raffreddamento restituita (147) = (98)	Mm ³	37,065	34,695	6,694	-80,7
Campi elettrici a 50 Hz	kV				Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
Campi magnetici a 50 Hz	μT				Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
Rumore	dB				Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
Flussi luminosi dispersi	Mlumen				Impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo

Rifiuti (D. Lgs. n. 152/06)	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Rifiuti pericolosi esclusa area termovalorizzazione (148)	t	481,54	579,89	604,33	4,2
Produzione propria area energia	t	476,59	577,73	598,04	3,5
Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)	t	4,95	2,16	6,29	191,2
Rifiuti pericolosi A.R.I.A. (149)	t	12.271,18	8.991,02	23.122,5	157,2
Rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (150)	t	1.321,83	1.109,54	1.071,88	-3,4
Produzione propria area energia	t	1.297,45	1.093,98	1.062,22	-2,9
Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)	t	24,38	15,56	9,66	-37,9
Rifiuti non pericolosi A.R.I.A. (151)	t	30.544,25	27.818,00	2.814,18	-89,9

(*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.



I rilasci e gli scarti Area Idrica

Acea Ato 2 SpA	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione (152)	t	143.082	126.666	140.880	11,2
Sabbia e grigliati da depurazione (153)	t	9.806	10.184	10.008	-1,7
Rifiuti (D. Lgs. n. 152/06)					
Rifiuti pericolosi (154)	t	789,9	188,2	55,5	-70,5
Produzione propria area idrica	t	784,9	186,1	49,2	-73,6
Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)	t	5,0	2,2	6,3	186,4
Rifiuti non pericolosi (155)	t	2.165,4	4.175,4	1.674,9	-59,9
Produzione propria area idrica	t	620,3	3.284,3	1.188,3	-63,8
Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)	t	24,4	15,6	9,7	-37,8
Inerti	t	1.520,7	875,55	477,0	-45,5
Altri rilasci e scarti					
Rumore	dB				Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
Odori					Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori

Altre società idriche	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione (156)	t	110.689	94.099	96.713	2,8
Sabbia e grigliati (157)	t	6.961	7.557	6.673	-11,7
Rifiuti (D. Lgs. n. 152/06)					
Rifiuti pericolosi (158)	t	880,2	201,0	247,9	23,3
Rifiuti non pericolosi (159)	t	109.065,7	127.670,6	112.374,6	-12,0

(*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.



Le emissioni da autotrazione e condizionamento

Società del Gruppo	u.m.	2009	2010	2011	Δ% 2011/2010
Autotrazione					
CO ₂ (160)	t	4.708	4.871	2.699	-44,6
NO _x (161)	t	9,4	8,4	4,8	-42,9
CO (162)	t	52,0	50,8	28,0	-44,9
SO ₂ (163)	t	n.d.	n.d.	n.d.	-
Riscaldamento					
CO ₂ (164)	t	1.408	1.425	1.758	23,4



Le performance di sostenibilità ambientale **Area Energia**

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

Indicatore	u.m.	2009	2010	2011
Energia utilizzata per i processi:				
A - Consumi nella Distribuzione elettrica (dato 25)	TJoules (GWh)	2.688,1 (746,7)	2.583,4 (717,6)	2.639,2 (733,1)
B - Consumi nella Produzione elettrica (dato 107)	TJoules (GWh)	200,9 (55,8)	198,4 (55,1)	144,7 (40,2)
C - Calore perduto nella rete di teleriscaldamento (dato 20)	TJoules (GWh)	58,0 (16,2)	77,8 (21,6)	59,0 (16,4)
D - Consumi per l'Illuminazione pubblica (dato 111)	TJoules (GWh)	543,06 (150,8)	567,90 (157,7)	582,0 (161,7)
E - Distribuzione idrica (dato 119 - 117)	TJoules (GWh)	1.749,4 (485,9)	1.673,3 (464,8)	1.736,3 (482,3)
F - Depurazione acque (dato 125)	TJoules (GWh)	1.060,2 (294,5)	1.086,84 (301,9)	1.066,7 (296,3)
G - Energia elettrica per uffici (dato 108 + 117)	TJoules (GWh)	42,1 (11,7)	37,2 (10,3)	37,4 (10,4)
H - Consumi per riscaldamento uffici	TJoules (GWh)	19,6 (5,4)	20,1 (5,6)	24,5 (6,8)
I - Mobilità (dato 126 + 127)	TJoules (GWh)	62,9 (17,5)	59,3 (16,5)	40,4 (11,2)
Consumi indiretti + consumi da mobilità	TJoules (GWh)	6.424,3 (1.784,5)	6.304,2 (1.751,1)	6.330,2 (1.758,4)
L - Perdite di energia nella conversione da fonte primaria a energia elettrica (*)	TJoules (GWh)	3.059,2 (849,8)	2.508,1 (696,7)	2.237,15 (621,4)
Consumo totale di energia (somma A : L)	TJoules (GWh)	9.483,5 (2.634,3)	8.812,3 (2.447,8)	8.567,3 (2.379,8)
EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI				
Emissioni di gas ad effetto serra				
CO ₂ (dato 131 + 160 + 164)	t	180.590	122.940	35.308
Emissioni di SO₂, NO_x e altri gas significativi per tipo				
NO _x (dato 134 + 161)	t	308,8	226,3	91,87
CO (dato 137 + 162)	t	68,88	67,34	33,34
SO ₂ (dato 140 + 163)	t	9,92	6,70	0,69
Indicatori di emissione/produzione Acea Produzione				
NO _x /produzione termoelettrica	g/kWh	0,83	0,48	2,78
CO/produzione termoelettrica	g/kWh	0,07	0,07	0,14
CO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	595	507	1.375
CO ₂ /produzione totale lorda	g/kWh	162	134	90
SO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	0,00025	0,00028	0,00312
Indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e A.R.I.A.)				
NO _x /produzione termoelettrica	g/kWh	1,09	0,87	0,90
CO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	571	436	318
CO ₂ /produzione totale lorda	g/kWh	209,6	141,8	56,7
SO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

(*) Il dato comprende le perdite delle centrali di Acea Produzione e degli impianti di termovalorizzazione.



Indicatore	u. m.	2009	2010	2011
PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA				
Rendimento del processo di produzione elettrica (solo dati di Acea Produzione) (*)				
Rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)	%	35,4	40,8	30,8
Centrale Tor di Valle (ciclo combinato)	%	38,2	42,8	40,69
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)	%	24,9	25,3	25,9
Centrale Montemartini	%	26,3	25,9	26,1
Rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)	%	41,4	43,9	46,1
Rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)	%	83,9	84,8	84,3
Rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)	%	70,7	73,2	80,8
Rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)	%	82,2	84,1	82,9
Produzione specifica di rifiuti	g/kWh	0,40	0,40	0,46
Tutela del territorio (lunghezza totale linee AT in cavo /lunghezza linee AT aeree) x 100	%	64,78	64,78	64,78
Efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 31/dato 111)	Lumen/kWh	18,3	18,5	18,9
Rendimento medio lampade installate (dato 31/potenza elettrica)	Lumen/W	77,9	78,6	79,8
	(kW)	(35.500 kW)	(37.200 kW)	(38.300 kW)
Consumo specifico per punto luce (dato 111/n. punti luce)	kWh/p.to luce	888,2	899,6	888,3
	(n. p.ti luce x anno)	(169.841)	(175.352)	(181.991)
N. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (dato 32/dato 29)	n./GWh	0,09	0,09	0,09
Perdite totali di energia elettrica (25)/(24)	% energia richiesta	6,2	6,0	6,2
- autoconsumi				
- prima trasformazione				
- trasporto				
- tecniche e commerciali				
Rendimento del processo di produzione elettrica Impianti Termovalorizzazione				
Rendimento medio lordo produzione elettrica impianto San Vittore del Lazio (calcolo 6)	kWh/kg CDR termovalorizzato	1,03	0,86	0,94
Rendimento medio lordo produzione elettrica Terni (calcolo 7)	kWh/kg pulper termovalorizzato	0,80	0,83	n.a.
Rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico				
Efficienza media moduli fotovoltaici	%	n.d	n.d	14,0

(*) I calcoli utilizzati per la determinazione di rendimenti di generazione elettrica sono descritti prima della nota integrativa alla fine del documento.



Le performance di sostenibilità ambientale **Area Idrica**

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

Indicatore	u. m.	2009	2010	2011
SERVIZIO: ACQUA POTABILE				
Parametri di valutazione secondo DM n. 99/97				
Rete Acea Ato 2				
Rendimento primario (R1): (dato 52)/(dato 51)	%	59,4	60,2	60,1
Rendimento al consumo (R2): (dato 52 + A11)/(dato 51) A11 = 2,2% di (dato 52)	%	60,7	61,5	61,4
Rendimento netto (R3): (dato 52 + A11 + A12)/(dato 51) A12 = 2,0% di (dato 51)	%	63,1	63,9	63,8
Rete storica (Roma + Fiumicino)				
Rendimento primario (R1) rete storica: (dato 41)/(dato 40)	%	64,0	63,9	63,8
Rendimento al consumo (R2): (dato 41 + A11)/(dato 40) A11 = 2,0% di (dato 41)	%	65,3	65,2	65,1
Rendimento netto (R3): (dato 41 + A11 + A12)/(dato 40) A12 = circa 2,0% di (dato 40)	%	67,3	67,2	67,1
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
Rete Acea Ato 2				
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97) (dato 53)/(km rete)(*)	Mm ³ /1.000 km (km)	21,5 (10.266,5)	20,8 (10.367,1)	20,7 (10.444,9)
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo DM n. 99/97 - Rete Ato 2 (dato 54)/(km rete)(*)	Mm ³ /1.000 km (km)	15,8 (10.266,5)	15,5 (10.367,1)	15,4 (10.444,9)
Consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (dato energia rete Ato 2)/(dato 51)	kWh/m ³	0,209	0,204	0,221
Intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (dato 91- acque potabili Ato 2)/(dato 51)	n./Mm ³	600	554	564
Indice di additivazione acqua potabile (dato 119 - solo rete Ato 2)/(dato 51)	g/m ³	2,7	1,9	1,9
Rete storica (Roma + Fiumicino)				
Indice lineare delle perdite globali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97: A17/km rete) (dato 42)/(km rete)(*)	Mm ³ /1.000 km km	22,1 (7.021,1)	21,7 (7.098,5)	21,7 (7.161,7)
Indice lineare delle perdite reali di acqua potabile (secondo DM n. 99/97: A15/km rete) (dato 43)/(km rete)(*)	Mm ³ /1.000 km	16,7 (7.021,1)	16,4 (7.098,5)	16,4 (7.161,7)

(*) Sono i km di rete di distribuzione e di adduzione.



Indicatore	u. m.	2009	2010	2011
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE				
Totale fanghi smaltiti	t	143.082	126.666	140.880
Sabbia e grigliati rimossi	t	9.806	10.184	10.008
COD rimosso	t	138.968	126.029	149.055
Solidi Sospesi Totali (SST) rimossi	t	94.778	90.831	86.202
Indice di additivazione	t/Mm ³	9,22	8,54	8,15
Consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione	kWh/m ³	0,296	0,275	0,267
Intensità dei controlli su acqua reflua	n./Mm ³	165,1	167,1	158,0
CONFORMITÀ				
Penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale	euro	314.800	228.406	473.731



Descrizione dei calcoli utilizzati per la determinazione del rendimento di generazione elettrica

Calcolo 1

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \text{ Energia equivalente al gasolio consumato (95)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \text{ Energia equivalente al metano consumato (93)}$$

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: negli anni 2009 - 2011 i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio.

Calcolo 2

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{termica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

$\text{Energia}_{\text{termica}}$ = Energia termica lorda prodotta

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = Energia termoelettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \text{ Energia equivalente al gasolio consumato (95)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \text{ Energia equivalente al metano consumato (93)}$$

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio.

Calcolo 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{idroelettrica}} (\text{MWh}) \times 3,6 \times 10^9}{[m(\text{kg}) \times 9,8(\text{m/s}^2) \times h(\text{m})](\text{Joule})}$$

dove:

- $3,6 \times 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da Joule a MWh
 m = acqua derivata per la produzione idroelettrica
 $9,8$ = accelerazione di gravità al livello del mare
 h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)
 $\text{Energia}_{\text{idroelettrica}}$ = energia prodotta nel ciclo idroelettrico

Calcolo 4

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \times \varepsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \times \varepsilon_t = \varepsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- E_i = energia idroelettrica totale prodotta
 E_t = energia termoelettrica totale prodotta
 ε_i = rendimento idroelettrico
 ε_t = rendimento termoelettrico
 $\varepsilon_{\text{medio}}$ = rendimento medio della produzione

Calcolo 5

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_\tau)} \times \varepsilon_i + \frac{(E_\tau)}{(E_i + E_\tau)} \times \varepsilon_\tau = \varepsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- E_i = energia idroelettrica totale prodotta
 E_τ = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta
 ε_i = rendimento idroelettrico
 ε_τ = rendimento (termoelettrico + termico)
 $\varepsilon_{\text{medio}}$ = rendimento medio della produzione



Calcolo 6

$$\text{rendimento (elettrico San Vittore)}(\text{kWh/kg}) = \frac{\text{Energia}_{\text{elettrica San Vittore}}(\text{kWh})}{\text{CDR}_{\text{termovalorizzato}}(\text{kg})}$$

$$\text{Energia}_{\text{elettrica}} \text{ Impianto di San Vittore (kWh)} = \text{energia elettrica prodotta} = (12)$$

Calcolo 7

$$\text{rendimento (elettrico Terni)}(\text{kWh/kg}) = \frac{\text{Energia}_{\text{elettrica Terni}}(\text{kWh})}{\text{pulper}_{\text{termovalorizzato}}(\text{kg})}$$

$$\text{Energia}_{\text{elettrica}} \text{ Terni (kWh)} = \text{energia elettrica prodotta} = (13)$$



Nota integrativa al *Bilancio ambientale*

I dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale* sono stati prodotti e certificati dalle funzioni direttamente responsabili.

La responsabilità della corretta formazione dei dati fa capo alle singole unità di produzione, in attesa di implementare un Sistema di gestione ambientale standardizzato, in grado di codificare le procedure per ottenere un flusso regolare di informazioni numeriche.

Prima della definitiva accettazione, tuttavia, i dati ufficiali sono stati sottoposti a un processo di validazione che ha previsto quattro passaggi di controllo:

1. confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
2. ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
3. *feed-back* alle funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati;
4. revisione attuata da società esterna specializzata, tra l'altro, in materia ambientale.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.



Informazioni aggiuntive sui dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale*


PRODOTTI AREA ENERGIA

Dato n. spiegazione – commento

Si ricorda che i dati dell'Area energia sono calcolati al 100%, essendo tale la quota di partecipazione societaria detenuta da Acea SpA nelle società dell'area.

1	Energia totale lorda prodotta dal Gruppo. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3 = 4 + 5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idro. La produzione di Tor di Valle ha subito una diminuzione, a partire dal 2009, anche a seguito della dinamica dei prezzi di mercato, non favorevole alla particolare tipologia di impianto. Nel 2011 la produzione delle centrali idroelettriche Salisano e Marconi è notevolmente diminuita in quanto a partire da metà anno sono stati avviati i lavori di repowering per entrambe. Il collaudo è previsto per i primi mesi del 2012. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
6 = 7 + 8 + 9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
10	Energia elettrica prodotta dalle centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11 = 12 + 13	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore e termovalorizzatore di Terni di A.R.I.A.. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CDR – Combustibile da Rifiuti - per San Vittore e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, quindi neutro sul bilancio della CO ₂ , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc).
14	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di S. Vittore e di Terni. Non è compresa l'energia prelevata dalla rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
15	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore e di Terni, al netto degli autoconsumi. Il dato è calcolato.
16	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
17	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
18	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato misurato con incertezza inferiore allo 0.5%.
19	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori. L'energia termica è prodotta dall'impianto di cogenerazione, costituito da una turbina a gas e da un generatore di acqua surriscaldata a recupero alimentato dai fumi caldi di scarico della turbina a gas stessa, con possibilità di integrazione tramite caldaie ausiliarie tipo Galleri.
20	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
21	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.


PRODOTTI AREA ENERGIA**Dato n. spiegazione – commento**

- 
- 22 Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia SpA con scambio infra-gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta dalle società di generazione.
- 23 Energia elettrica netta acquistata sul mercato da:
— Acquirente Unico per 3.493,75 GWh.
— Importazione per 432,38 GWh.
— Produttori terzi interconnessi alla rete di Acea Distribuzione per per 20,14 GWh. Dal 1° gennaio 2008 l'energia elettrica prodotta da soggetti terzi interconnessi alla rete di Acea Distribuzione, tipicamente produttori da fotovoltaico, viene ritirata dal GSE (Gestore dei Servizi Elettrici) e non più dal distributore locale.
— Mercato per 7.922,74 GWh.
Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
- 24 Energia richiesta sulla rete di Distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (liberi + maggior tutela + salvaguardia). Il dato è stimato.
- 25 Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.
- 26 Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato 2011 è stimato.
- 27 Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di scambi di energia fra imprese di distribuzione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
- 28 Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 5\%$. (Norme CEI 13-4). Il forte aumento del dato nel corso degli ultimi anni è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99).
- 29 Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela (ex vincolati). L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in maggior tutela (ex vincolati) sul mercato libero cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.
- 30 Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale italiano. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 5\%$. (Norme CEI 13-4).
- 31 Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso "di targa". A causa della sovrastima introdotta da:
1. abbattimento dell'efficienza per l'invecchiamento delle lampade;
2. spegnimento per guasto;
3. spegnimento per manutenzione
si ritiene che un dato più realistico di flusso luminoso erogato è pari al dato fornito diminuito del 20%.
- 32 Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell'area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate nel 2011 dai laboratori competenti.



PRODOTTI AREA IDRICA

Dato n. spiegazione – commento




33	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle società del Gruppo: Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5 (Frosinone); Gori (Sarnese Vesuviano); Acque (Pisa); Publiacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria).
34	Totale acqua potabile immessa nelle reti di distribuzione delle società elencate alla voce 33.
35	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle società elencate alla voce 33.
36	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico della Rete storica di Roma. Include l'acqua prelevata dal lago di Bracciano, potabilizzata. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$.
37	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti, a loro volta rivenditori della risorsa, che non sono utenze di Acea Ato 2. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
38	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
39	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione storica di Roma (cioè Roma + Fiumicino). Il dato è calcolato.
40	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione storica di Roma (cioè Roma + Fiumicino), al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$. Per il 2011 il dato è stimato.
41	Totale acqua potabile erogata nel comune di Roma nella rete "storica" (Roma + Fiumicino). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc.
42	Perdite globali di distribuzione - rete storica di Roma. Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. $A17 = A9 - (A10+A11+A12) = (A13 + A14 + A15 + A16)$, dove: Grandezza A9 del DM 99/97 – volume totale di acqua immessa in rete Grandezza A10 del DM 99/97 – volume misurato di acqua consegnata all'utenza Grandezza A11 del DM 99/97 – usi autorizzati e non contabilizzati, pari a circa il 2% del totale di acqua erogata alle utenze; Grandezza A12 del DM 99/97 – manutenzione e lavaggi, pari a circa il 2% del totale immesso in rete; Grandezza A13 del DM 99/97 – disservizi, stimato pari a circa 3 milioni di m3/anno; Grandezza A14 del DM 99/97 – frodi, pari a circa l'1,0% del totale di acqua erogata alle utenze (dato 20) x 1,0/100; Grandezza A 15 - Volume perduto nella distribuzione (perdite reali); Grandezza A16 del DM 99/97 – errori di misura, pari a circa il 10% del totale di acqua erogata alle utenze - (dato 41) x 10,0/100; Grandezza A17 del DM 99/97 – perdite globali di distribuzione.
43	Perdite reali di distribuzione - rete storica di Roma. Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97 e rappresenta il dato più vicino alla stima vera del volume di acqua dispersa dalla rete di distribuzione per cause legate allo stato di manutenzione degli asset.
44	Totale acqua non potabile derivata dall'ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.



PRODOTTI AREA IDRICA

Dato n. spiegazione – commento



45	Totale acqua non potabile erogata a Roma. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
46	Totale acqua non potabile erogata a comuni diversi da Roma. Si tratta di una piccola quantità stimata.
47	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale (Rete storica di Roma + comuni acquisiti). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$.
48	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti, a loro volta rivenditori della risorsa, che non sono utenze di Acea Ato 2. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
49	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
50	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione di Ato 2 (Roma + comuni acquisiti al 31.12.11). Il dato è calcolato.
51	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Ato 2 (Roma + comuni acquisiti al 31.12.11). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$. Per il 2011 il dato è stimato.
52	Totale acqua potabile erogata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete Ato 2 (Roma + comuni acquisiti al 31.12.11). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Include i consumi dovuti alle utenze, alle fontanelle, alle attività di lavaggio condotte, ecc.
53	Perdite globali di distribuzione - rete Ato 2 (Roma + comuni acquisiti al 31.12.11). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
54	Perdite reali di distribuzione - rete Ato 2 (Roma + comuni acquisiti al 31.12.11). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
55, 56, 57	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
58	Perdite globali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
59	Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
60, 62, 63	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Gori (Sarnese Vesuviano).
61	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto per soddisfare la domanda eccedente; se sommata all'acqua prelevata dall'ambiente (60) si ottiene il quantitativo immesso in rete (62).
64	Perdite globali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 9/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
65	Perdite reali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43 per i dettagli.



PRODOTTI AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
66, 67, 68	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Publiacqua (Firenze). Dati 2011 stimati.
69	Perdite globali di distribuzione di Publiacqua (Firenze). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
70	Perdite reali di distribuzione di Publiacqua (Firenze). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
71, 73, 74	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Acque (Pisa). Dati 2011 stimati.
72	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto per soddisfare la domanda eccedente; se sommata all'acqua prelevata dall'ambiente (71) si ottiene il quantitativo immesso in rete (73).
75	Perdite globali di distribuzione di Acque (Pisa). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
76	Perdite reali di distribuzione di Acque (Pisa). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
77, 78, 79	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti dalla società Acquedotto del Fiora (Grosseto). Dati 2011 stimati.
80	Perdite globali di distribuzione di Acquedotto del Fiora (Grosseto). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
81	Perdite reali di distribuzione di Acquedotto del Fiora (Grosseto). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
82, 83, 84	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata, immessa ed erogata da Umbra Acque (Umbria).
85	Perdite globali di distribuzione di Umbra Acque (Umbria). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda voce 42 per i dettagli.
86	Perdite reali di distribuzione di Umbra Acque (Umbria). Si tratta della grandezza A15 del DM n. 99/97. Si veda voce 43.
87	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato è calcolato.
88	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del Comune di Roma e in quelli esterni al Comune di Roma. Il dato è calcolato.
89	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società, con esclusione di Acea Ato 2 (voci 87 e 88). Il dato è calcolato.
90	Numero controlli analitici complessivamente eseguiti su acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.
91	Numero controlli analitici complessivamente eseguiti su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.



RISORSE UTILIZZATE AREA ENERGIA**Dato n. spiegazione – commento**

92 = 93 + 94	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e il calore presso le Centrali di produzione di Acea Produzione e di A.R.I.A. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0°C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$. Nel 2011 il dato è stimato (per la parte di A.R.I.A.).
95	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
96	Quantità di CDR (Combustibile da Rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore nel Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$
97	Quantità di Pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
98	Totale acqua di raffreddamento nelle centrali termoelettriche. Il dato è stimato.
99	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
100	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: — Reintegro perdite nei cicli termici presso le Centrali di Acea Produzione. Si tratta di acqua potabile; — Reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua potabile; — Usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore e di Terni. Il dato è calcolato.
101	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
102	Rappresenta la quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.). Include il dato di Acea Distribuzione e Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$. La quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle apparecchiature elettrotecniche di Acea Distribuzione, al 31.12.2011, risulta pari a 4.564,48 tonnellate. Il dato è stimato.
103	Quantità totale di nuovo isolante gassoso (SF_6) immesso nel circuito produttivo (sottostazioni blindate). Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
104	Quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Si fa presente che il gas R22, ancora presente come fluido refrigerante non può più essere acquistato (regolamento europeo n. 2037/2000 sulle sostanze dannose per l'ozono stratosferico) ma viene ancora riciclato (fino al 31.12.2014); i reintegri vengono effettuati con gas diverso, l'R422 D. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla capogruppo. Per il 2009 il dato non è disponibile. Il dato coincide con il dato 115.
105	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e A.R.I.A. (impianti di termovalorizzazione). Nel 2011 avendo introdotto un cambiamento nel processo di abbattimento dei fumi delle emissioni al camino dell'impianto di San Vittore (A.R.I.A.), è stato per la prima volta utilizzato il bicarbonato di sodio (2.900 tonnellate) che ha determinato il forte incremento delle quantità consumate rispetto al 2010. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE AREA ENERGIA**Dato n. spiegazione – commento**

106	Coincide con il dato n. 25.
107	Coincide con la differenza tra le voci n. 1 e n. 2.
108	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.
109	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
110	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
111	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. Il dato è calcolato.



RISORSE UTILIZZATE AREA IDRICA

Dato n. spiegazione – commento



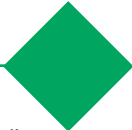
I dati si riferiscono ad Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publicacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque.

112	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle società idriche del Gruppo. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio - utilizzato come disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di Alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
113	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla società LaboratoRI per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
114	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società LaboratoRI. Il dato è misurato.
115	Quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla capogruppo. Il dato coincide con il dato 106.
116	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
117	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 108, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla capogruppo.
118	Energia elettrica utilizzata dalla società LaboratoRI. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di LaboratoRI, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è misurato, con incertezza pari a $\pm 0,5\%$, con l'esclusione dell'anno 2011 nel quale i consumi sono stati stimati.
119	Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato è calcolato.
120	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società comprese nell'area idrica, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
121	Quantità di acqua consumata per usi civili/sanitari, all'interno di insediamenti non direttamente legati a fasi produttive (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla capogruppo.
122	Totale di acqua potabile consumata dalle società comprese nell'area idrica. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
123	Quantità totale di chemical utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. E' ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.
124	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori ecc). Il dato è calcolato.
125	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.




COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO

Dato n. spiegazione – commento




126	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,735 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
127	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
128	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro di Acea e Acea Ato 2 e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
129	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di Acea, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
130	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti del Gruppo: Acea, Acea Ato 2, Acea Produzione. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.



RILASCI E SCARTI AREA ENERGIA**Dato n. spiegazione – commento**

131	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. Rappresenta un prodotto "fisiologico" della reazione di combustione. Il dato è calcolato come somma delle voci 132 e 133.
132	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
133	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
134	Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.
135	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
136	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
137	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell'inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
138	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
139	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
140	Quantità totale di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CDR e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.
141	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
142	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
143	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili della termovalorizzazione di CDR e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.


RILASCI E SCARTI AREA ENERGIA**Dato n. spiegazione – commento**

144	Quantità di polveri immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
145	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
146	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
147	Coincide con il dato n. 98.
148	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Nel 2011 il dato di Acea Produzione è stato stimato e comprende solo i rifiuti prodotti dal 1.04.2011 – data di costituzione della Società – al 31.12.2011. Il dato è comprensivo di una quota prodotta dalla capogruppo e attribuita in parti uguali alle due aree di attività, energia e idrico ambientale. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
149	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. L'aumento considerevole del 2011 è dovuto al cambiamento del codice CER delle scorie a seguito delle modifiche introdotte al testo unico ambientale, oltre all'attivazione delle due nuove linee. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
150	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Nel 2011 il dato di Acea Produzione è stato stimato e comprende solo i rifiuti prodotti dal 1.04.2011 – data di costituzione della Società – al 31.12.2011. Il dato è comprensivo di una quota prodotta dalla capogruppo e attribuita in parti uguali alle due aree di attività, energia e idrico ambientale. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
151	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie, derivanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.



RILASCI E SCARTI AREA IDRICA

Dato n. spiegazione – commento



152	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
153	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
154	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla capogruppo e attribuita in parti uguali alle due aree di attività, energia e idrico ambientale. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 2\%$.
155	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla capogruppo e attribuita in parti uguali alle due aree di attività, energia e idrico ambientale. Nel 2010 il dato risulta maggiore della media in quanto si è effettuata una lavorazione straordinaria che ha generato rifiuti costituiti essenzialmente da terre e materiale vario. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
156	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, esclusa Acea Ato 2. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è calcolato.
157	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, esclusa Acea Ato 2. Il dato è calcolato.
158	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea, con esclusione di Acea Ato 2. Il dato del 2009, eccedente la media, è stato provocato da uno sversamento di gasolio di circa 400 tonnellate, smaltito nell'anno. Il dato è calcolato.
159	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dal complesso delle società idriche del Gruppo Acea con esclusione di Acea Ato 2. Sono inclusi gli inerti. Il dato è calcolato.



RILASCI E SCARTI GRUPPO ACEA - EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE

Dato n. spiegazione – commento

160	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato con il programma COPERT IV.
161	Quantità totale di ossidi di azoto emessi dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Valore calcolato con il programma COPERT IV.
162	Quantità totale di monossido di carbonio emesso dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Valore calcolato con il programma COPERT IV.
163	Le emissioni di anidride solforosa dovute ad autotrazione non sono state determinate, trattandosi comunque di quantità molto piccole che derivano dalla combustione delle modeste quantità di zolfo presente nei combustibili di ultima generazione.
164	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato è calcolato assumendo che per ogni tep di combustibile utilizzato si formino 3 tonnellate di CO ₂ .

Acquedotto
del Peschiera



Acea
Bilancio di Sostenibilità 2011

a cura di

Rapporti Istituzionali
tel +39 06 57996440

coordinamento dei lavori di redazione

Irene Mercadante

gruppo di lavoro

Debora Sabatini
Davide de Caro
Silvia Fortuna

supervisione

Claudio Puliti

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione
Tiziana Flaviani

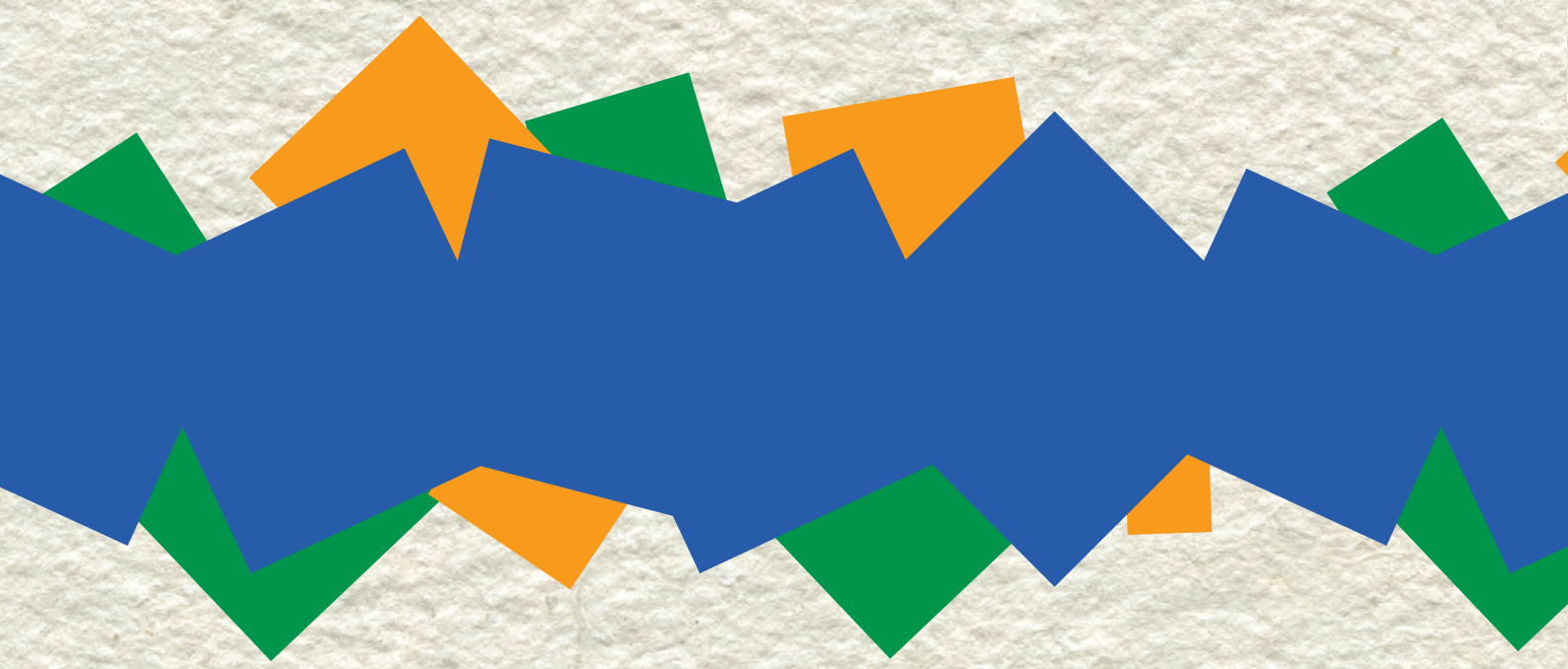
impaginazione

EDB&RDB

fotografie

Fabio Anghelone - Archivio Acea

Roma - aprile 2012



Acea SpA

Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Telefono +39 06 57991

www.acea.it

