

Bilancio di Sostenibilità 2010



L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Bilancio ambientale

Schede società Italia-estero



Sommario

4	LETTERA DI INTRODUZIONE	18	L'IDENTITÀ AZIENDALE
6	COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA	20	Profilo del Gruppo
10	SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI	24	Attività e funzioni delle principali società del Gruppo
12	INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD	26	Indicatori economici generali
16	OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI CONSULENZA	29	Evoluzione e Piano strategico
		32	Strategia e sostenibilità
		32	Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità
		33	La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa
		34	Gli obiettivi di sostenibilità 2010
		42	Corporate governance e sistemi di gestione
		42	La corporate governance in Acea
		46	I sistemi di gestione
		49	Stakeholder e ripartizione del valore generato
		49	Gli stakeholder e il loro coinvolgimento
		50	La distribuzione del valore generato da Acea

52	LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER	138	LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE
54	Indicatori GRI di performance economica e sociale	140	Indicatori GRI di performance ambientale
61	Clienti e collettività	143	Il Gruppo e l'impegno nella sostenibilità ambientale
61	I clienti del Gruppo Acea	144	La Gestione Ambientale nelle Società del Gruppo
62	La qualità percepita	144	La tutela della biodiversità
68	La qualità erogata	146	Le "spese ambientali"
85	Le tariffe	147	Area energia
88	Customer care	147	La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili
93	Comunicazione, eventi e solidarietà	154	La distribuzione di energia: reti e "smart grid"
101	Fornitori	156	Il risparmio energetico
101	Gli oneri esterni consolidati	159	Area idrica
101	Le politiche degli acquisti	160	Sorgenti e aree protette
102	L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	160	La qualità dell'acqua
106	La valutazione dei fornitori	164	Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione
108	Personale	167	L'uso di energia e acqua
108	Il personale di Acea	167	I consumi energetici
112	Relazioni industriali	168	I consumi idrici
115	Diversità e Pari opportunità	170	Emissioni e rifiuti
116	Le ore lavorate e le assenze	170	Le emissioni in atmosfera
117	Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	171	I rifiuti del Gruppo Acea
120	Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	174	La qualità dell'aria a Roma
127	Le attività sociali	174	I controlli sugli impianti di riscaldamento e la mobilità
129	Azionisti e Finanziatori	176	La ricerca
129	Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	180	INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE
129	I rating delle agenzie		
130	La relazione finanziaria		
130	Finanza etica		
133	Istituzioni e impresa		
133	Il rapporto con le Istituzioni		
136	Lo stakeholder impresa		

LETTERA DI INTRODUZIONE

Nel 2010, a conferma di una linea di sviluppo correttamente orientata e portata avanti con oculatezza, gli indicatori economici del Gruppo sono tornati positivi e le principali agenzie di rating hanno espresso un giudizio di piena affidabilità dell'azienda, restituendo fiducia al mercato e agli investitori.

Coerente con tale percorso è l'intesa raggiunta con il socio GdF Suez Energia Italia per lo scioglimento del rapporto di joint venture "AceaElectrabel" operativo dal 2002 nei settori di generazione, trading e vendita di energia elettrica. Tale intesa, che segnerà l'evoluzione del business, ha portato nel dicembre 2010 alla stipula dell'Accordo Quadro tra le parti che ha condotto, nel primo trimestre 2011, ad una ristrutturazione e separazione delle attività prima partecipate. Al Gruppo Acea oggi fanno capo tutte le Centrali idroelettriche, le Centrali a turbogas di Tor di Valle e Montemartini e il 100% delle attività di vendita. Pertanto, Acea continuerà a presidiare la filiera dell'energia, valorizzando la propria capacità di generazione nel settore delle rinnovabili e rafforzando la presenza nel mercato della vendita di energia elettrica. Avrà inoltre seguito la collaborazione in essere con GdF Suez, tramite Suez Environnement, nella gestione del ciclo idrico in diversi ambiti territoriali della Toscana.

Di rilievo sarà anche la prossima evoluzione del settore idrico, di cui si attendono gli sviluppi, alla luce della conclusione del processo di riforma dei servizi pubblici locali e degli esiti dei referendum che ad esso sono seguiti.

Il Piano strategico 2011-2013, approvato in dicembre, orienta la crescita del Gruppo toccando diversi settori fortemente implicati con le tematiche di sostenibilità. In esso infatti si prospettano investimenti nelle infrastrutture idriche ed elettriche, l'implementazione di progetti di efficienza energetica, lo sviluppo del fotovoltaico, della cogenerazione e del teleriscaldamento, il revamping di alcuni impianti idroelettrici, l'ampliamento degli impianti di termovalorizzazione e l'espansione nel settore delle biomasse, nonché, in relazione ai clienti, una maggiore applicazione dei sistemi di customer relationship management.

Per la maggioranza di questi aspetti, del resto, nel corso dell'esercizio 2010, il Gruppo ha già avviato progetti e intrapreso specifiche attività, come illustrato nella presente edizione del *Bilancio di Sostenibilità*. Nella filiera dell'energia, ad esempio, vanno segnalati i primi progetti, entro un Piano che avrà portata molto più ampia, nell'ambito dell'innovazione tecnologica delle reti di distribuzione – smart grid – che allineeranno la capacità di gestione dei flussi di energia al progressivo sviluppo della generazione diffusa e saranno altresì funzionali allo sviluppo della mobilità elettrica nella Capitale; sono poi proseguite una serie di iniziative che hanno portato al conseguimento di marcati miglioramenti nell'ambito della continuità dell'erogazione di energia, con performance premiate dall'Autorità nazionale di riferimento. Nell'ambito della generazione, il forte impegno nel fotovoltaico ha portato alla realizzazione di numerosi nuovi impianti – tra questi il più grande di Roma, di circa 5 MWp – grazie ai quali il Gruppo ha raggiunto una potenza totale installata di circa 25 MWp, destinati ad aumentare in virtù di altri progetti già ultimati e in fase di connessione, con una produzione di energia complessiva da fonte solare nell'anno pari al fabbisogno di 6.000 famiglie, e a circa 8.400 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate. È in crescita anche la cogenerazione: nel 2010, a seguito di un accordo con Eur SpA, è stata costituita Eur Power Srl, partecipata da Acea, con la missione di produrre e fornire energia elettrica, termica e frigorifera ad utenze di tipo civile e industriale, tramite la realizzazione di impianti di cogenerazione e trigenerazione negli immobili del quartiere Eur.

Per quanto concerne la vendita di energia, Acea si conferma terzo operatore in Italia per volumi commercializzati nel mercato finale, ma in particolare il Gruppo è cresciuto nel segmento del mercato "libero", diventando il terzo operatore per volumi venduti da sesto che era nel 2009, a conferma dell'apprezzamento che ricevono le proprie offerte commerciali.

Nel settore ambiente sono in corso i lavori di revamping e di potenziamento degli impianti di termovalorizzazione che ne aumenteranno in maniera rilevante le capacità e produrranno miglioramenti anche in termini di performance energetica e ambientale ed è proseguito il consolidamento e lo sviluppo delle attività di recupero dei fanghi di depurazione e dei rifiuti organici da raccolta differenziata. Nel settore idrico, guardando solo i dati del nostro Paese, per circa 8,5 milioni di abitanti serviti, sono aumentati sia i volumi di acqua potabile complessivamente immessi in rete, pari a 1.251,5 Mm³, sia i volumi di acque reflue trattate, circa 929 Mm³. Il sistema estremamente complesso delle infrastrutture di esercizio del ciclo idrico integrato assicura una gestione ottimale del

servizio, svolta con particolare attenzione al contenimento degli impatti ambientali e alla tutela degli ecosistemi. Il Gruppo ha gestito nel 2010 circa 820 impianti di depurazione, oltre 48.000 km di reti di acquedotto, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile e circa 23.800 km di reti fognarie. È stato particolarmente rimarchevole l'impegno posto per fronteggiare i problemi legati alla presenza di parametri fuori norma, provocata dalla natura vulcanica del territorio, nell'acqua ad uso potabile di alcune località del Lazio, così come le attività volte al contenimento delle perdite e le iniziative di sensibilizzazione dei clienti e della collettività al corretto uso della risorsa idrica.

L'azienda sta facendo molto anche per contenere i propri consumi energetici e idrici di processo: le iniziative di efficientamento energetico intraprese dalle società operative nel settore idrico hanno consentito un risparmio complessivo di 5,5 milioni di kWh nel 2010, superiore alle aspettative pianificate, ed è stato possibile ottenere la riduzione del 14% dei consumi di acqua utilizzata per il raffreddamento delle Centrali produttive.

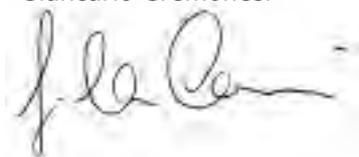
In un'ottica di sostenibilità sociale vorremmo infine segnalare che i dati relativi al personale impiegato in azienda – oltre 6.900 persone nell'anno in esame – danno la misura del ruolo giocato dal Gruppo per l'occupazione e la stabilità, sia in termini di composizione dell'organico, con il 20% dei dipendenti che ha al massimo 35 anni, sia in termini di durata media del rapporto di lavoro, con il 31% del personale in uscita nell'anno che ha avuto un tempo di permanenza in azienda ricompreso tra i 30 e i 40 anni, sia in termini di stabilità d'impiego, con il 96% dei dipendenti contrattualizzati a tempo indeterminato. Nell'ambito della sicurezza sul lavoro, un altro aspetto cui viene posta massima attenzione, diverse società del Gruppo hanno conseguito la certificazione del Sistema di gestione della sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007, sono stati erogati numerosi corsi di formazione in materia e sono migliorati gli indici di frequenza e gravità degli infortuni. Quale ulteriore elemento di contesto, infine, vorremmo sottolineare le ricadute positive sull'indotto che contribuiscono alla stabilità sociale, un aspetto di grande rilievo per un'azienda fortemente radicata nel territorio come Acea.

Il Gruppo prosegue pertanto con convinzione nel proprio impegno ad operare integrando sempre di più gli aspetti economici, ambientali e sociali delle attività, in una prospettiva di sostenibilità.

L'Amministratore Delegato
Marco Staderini



Il Presidente
Giancarlo Cremonesi



COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

Le linee guida

Ogni anno Acea pubblica il *Bilancio di Sostenibilità*, che descrive in termini qualitativi e quantitativi le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, fornendo ai portatori di interesse¹ informazioni quanto possibile chiare, complete e integrate. La presente edizione si riferisce all'esercizio 2010, ed è il tredicesimo report pubblicato da quando Acea, al momento della ridefinizione della mission aziendale e della quotazione in Borsa, ha intrapreso un percorso di responsabilità sociale. Nel corso del tempo le linee guida di riferimento, necessarie per predisporre una rendicontazione oggettiva e comparabile, sono diventate più sfidanti, introducendo nuovi e più puntuali indicatori, e sono evolute in un'ottica di miglioramento, pertanto il report 2010 presenta elementi di novità rispetto allo scorso anno. Per questa edizione Acea ha seguito i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance delle **Linee guida GRI-G3.1**², la versione più recente pubblicata dalla Global Reporting Initiative, integrati dagli indicatori previsti **dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**.

Per la prima volta si è scelto di aderire allo standard GRI anche per la determinazione del valore economico generato dal Gruppo e ripartito tra gli stakeholder³, secondo uno schema a scalare analogo alla struttura del conto economico di Bilancio.

Il report di sostenibilità è inoltre integrato dal **Bilancio ambientale**, che quantifica in modo puntuale e dettagliato (con oltre 200 voci), i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo⁴, tramite l'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA - **Life Cycle Assessment**).

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 dai Vertici aziendali. La *Communication on Progress* (CoP) prevista dal Global Compact è integrata nel report di sostenibilità, tramite uno **schema di raccordo 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 e idrico)⁵, del Paese – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività e delle tipologie di stakeholder con i quali il Gruppo interagisce.

Per meglio applicare il **principio di materialità**, dando adeguata evidenza alle tematiche di maggior rilievo in termini di sostenibilità, Acea ha affidato ad una società specializzata l'incarico di **identificare, mappare e gerarchizzare, entro le tre aree economica, sociale e ambientale**, gli elementi prioritari, tenendo conto della "rilevanza" attribuita – bassa, media o alta – sulla base di un'analisi dei fattori interni e dei fattori esterni (analisi documentaria, interviste a stakeholder in-

¹ Così come definiti più avanti, vedi anche paragrafo Stakeholder.

² 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.

³ Sino all'edizione 2009 si era applicato il modello di formazione e ripartizione del Valore Aggiunto tra gli stakeholder proposto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) nei Principi di redazione del Bilancio Sociale (ed. 2001) che hanno rappresentato, per Acea come per molte imprese italiane, il primo orientamento nella rendicontazione sociale.

⁴ I dati ambientali dell'area energia sono calcolati tenendo conto della quota di partecipazione di Acea SpA, in modo analogo ai criteri adottati per il Bilancio economico consolidato, mentre i dati dell'area idrica sono imputati al Gruppo al 100%, a prescindere dalla quota di partecipazione, poiché Acea rappresenta il soggetto industriale responsabile delle gestioni.

⁵ Vedi paragrafo Profilo del Gruppo.

terni e focus group con stakeholder esterni) verificata da un benchmark. A conclusione di tale attività d'indagine sono emersi gli elementi rappresentati sinteticamente nella tabella n.1, ciascuno dei quali ha in realtà numerose sottoarticolazioni; ad esempio il tema "Acqua", in alta rilevanza per gli aspetti ambientali, racchiude 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.

Acea terrà in debita considerazione i risultati dell'analisi sui fattori di rilevanza, nel rispetto delle priorità indicate dalla Linee guida e dalle scelte strategiche d'impresa.

Il *Bilancio di Sostenibilità 2010* dà riscontro **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 soddisfacimento 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).

Sono state fornite informazioni ulteriori sulle attività del Gruppo, rispetto a quelle previste dalle *Linee guida*, sia in forma descrittiva sia quantitativa, **per rispondere alle attese informative** dei portatori di interesse **in modo più completo e conforme al principio di materialità**, dando **una puntuale caratterizzazione dell'impresa**.

In coerenza con le precedenti edizioni, la **struttura del Bilancio di Sostenibilità 2010** 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**, e si è mantenuta in forma autonoma una sintesi informativa dedicata alle **Schede società Italia-estero** (vedi grafico n. 1). Si è deciso di non pubblicare più il report in forma cartacea, bensì di diffonderlo, oltre che nel sito web istituzionale - www.acea.it -, tramite una pen drive che richiama il nuovo logo aziendale adottato nel 2011, in un cofanetto corredato da una breve brochure di sintesi, realizzato con carta certificata FSC (Forest Stewardship Council).

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 • Salvaguardia e impatti sulla biodiversità (2010)
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

Grafico n. 1 – LA STRUTTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente



Bilancio ambientale



Schede società Italia-estero

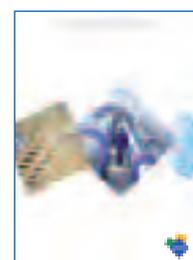


Tabella n. 2 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3.1

LIVELLI DI APPLICAZIONE	C	C+	B	B+	A	A+
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		Rendicontare su tutti i criteri previsti per C e su: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13 4.16-4.17		Stessi requisiti previsti per il livello B	
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.	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, almeno uno su ciascun ambito: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE	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	BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE

Perimetro del report

L'area cui si riferisce la rendicontazione – il “perimetro del report” – è definita seguendo le indicazioni delle Linee guida adottate, senza omettere informazioni o dati significativi, in coerenza con la dimensione composita del Gruppo (vedi oltre, paragrafo Profilo del Gruppo).

Il più ampio perimetro considerato – tipico dei dati economici – è **l'insieme costituito da Acea SpA e le altre società che rientrano nell'area di consolidamento**, quale definita nel *Bilancio Consolidato 2010*⁶. **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**⁷.

L'area che rispecchia le più significative performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, rappresentata dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica ed energetica (in-

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, le 4 società nate dalla joint venture siglata nel 2002 con la belga Electrabel (AceaElectrabel, AceaElec-

trabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità), le società del Gruppo A.R.I.A. (Terni En.A, Eall), Tirreno Power, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Umbra Acque, Acea8cento.

Ove possibile, il perimetro include anche altre società, L'effettiva presenza delle società nel perimetro di riferimento viene di volta in volta esplicitata nel testo.

⁶ Il Bilancio Consolidato 2010 è disponibile nel sito www.acea.it (area Azionisti).

⁷ 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, e Acea, di anno in anno, cerca di avvicinare quanto possibile il perimetro rendicontato all'area di consolidamento del Gruppo.

clusa la termovalorizzazione), è stata oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia di comparabilità. Tuttavia, di anno in anno, Acea cerca di ampliare il perimetro di rendicontazione, rendendolo sempre più rispondente alla dimensione del Gruppo.

Sistema di reperimento e affidabilità dei dati

I dati e le informazioni pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità* vengono forniti dalle Funzioni responsabili e sono coerenti con fonti ufficiali (quali le *Relazioni alla gestione* delle singole società, la *Relazione sul governo societario*, il *Bilancio Consolidato* annuale, i report inviati alle Autorità di settore); 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 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 esaminare contenuti e modalità di redazione del report, verificarne la coerenza con le linee guida adottate e rilasciare un giudizio complessivo circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. In particolare, nel 2010, tale verifica è stata svolta sulle parti fondamentali del report di sostenibilità che illustrano gli indicatori previsti dalle *Linee guida GRI-G3.1* e dal *Supplemento di Settore: L'identità aziendale, Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder, Le relazioni con l'ambiente* e il *Bilancio ambientale*, (vedi l'*Opinion letter della società di consulenza*).

Il *Bilancio di Sostenibilità 2010* è stato sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA.

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:

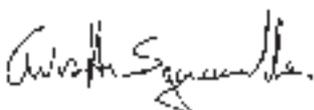
- nella sezione "**Regole e Valori**" si rinvengono informazioni sulla corporate governance e i testi dei principali codici valoriali adottati dal Gruppo;
- nella sezione "**Azionisti**" sono pubblicati i report economico-finanziari, inclusa la versione navigabile del *Bilancio consolidato* (in italiano 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 2010* e 2010

e delle precedenti edizioni del report; a partire dall'edizione riferita all'esercizio 2008 è inoltre 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 **Clients**, 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 raccordo⁸, 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. 120 – 121 ss. – 107, 118, 119 – 115 s., 121 s., 128 – 120 – 32, 57 s., 101, 106, 112 ss., 115 s., 124, 127 s. – 46 ss., 83, 107, 136 – 59 – 43, 86
	2: Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	da HR1 a HR9	pagg. 32, 57 s., 101, 106, 112 ss., 115 s., 124, 127 s.
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. 112 ss. – 101, 106, 124 – 112 ss., 127 s.
	4: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	da HR1 a HR3 – HR7	pagg. 101, 106, 124 – 57
	5: Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	da HR1 a HR3 – HR6	pagg. 101, 106, 124 – 57
	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. 54 – da 109 a 112 – 115 s., 121 s., 128 – 120 – 32, 101, 106, 115 s., 124, 128

⁸ 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
	8: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	PR3 – PR4 – da EN1 a EN30
	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
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
	TUTTI (1-10)	1.1 – 1.2 - da 4.1 a 4.10 – 4.12 – 4.13 – 5 (DMA) – SO5
		<p>pagg. 45, 107, 118, 171 – 27 – 157 – 143, 153, 170 – 146</p> <p>pagg. da 68 a 85 – 140, 141, 143, 144, 146, 153, 154, 156, 157, 160, 165, 167, 169, 170, 171, 174, <i>Bilancio ambientale XVIII, XXI, XXII</i></p> <p>pagg. 140 – 153, 154, 156, 157 – 169 – 157 – 143, 153, 170 – 141 – 146</p> <p>pagg. 43, 58, 122, 124, da 133 a 136</p> <p>pagg. 4, 6, 29 ss. – 4, 26, 29, 30, 32 s., da 34 a 41 – 8, 12, 32, 42, 43, 44, 45, 47 – 43, 99, 100, 102, 118, 126, 134, 135 – 113, 134, 135 – da 26 a 29, 32 ss., 46 ss., 62, 68 s., 101 s., 120, 122 s., 129, 136, 143 – da 133 a 136</p>

INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD

Di seguito si riportano gli **elementi standard** previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1**, edizione 2011 e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**⁹, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2010*, 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 e di ciascun indicatore di performance trova articolata spiegazione nelle *Linee guida* e nel *Supplemento di settore*, ai quali si rinvia.

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; *Nota metodologica* pag. 6; *L'identità aziendale* pagg. 29 e ss.
- 1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.
Lettera di introduzione pag. 4; *L'identità aziendale* pagg. 26, 29, 30, 32 e s., 34-41

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 pagg. 20, 21
- 2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.
L'identità aziendale pagg. 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 pag. 20
- 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. 27; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 61-68
- 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, 27; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 108, 129

⁹ Le Linee guida GRI-G3.1, edizione 2011, e il Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico sono disponibili on line nel sito www.globalreporting.org, la prima in versione inglese, il secondo anche in italiano. 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. Circa il Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico, che disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, esso introduce nuovi indicatori (EU), integrati nelle tabelle dedicate, e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle Linee guida GRI. Anche in questo caso si rinvia all'edizione originale in lingua inglese per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report.

- 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 e ss., 42; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 101, 136
- 2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.
L'identità aziendale pag. 33; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 97, 113, 134, 135, 137

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

- 3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).
L'identità aziendale pag. 6
- 3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.
L'identità aziendale pag. 6
- 3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).
L'identità aziendale pag. 6
- 3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.
L'identità aziendale 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.
L'identità aziendale pag. 6
- 3.6 Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).
L'identità aziendale pag. 8
- 3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.
L'identità aziendale pag. 8; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 106
- 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.
L'identità aziendale 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.
L'identità aziendale pagg. 6 nota 4, 8, 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).
L'identità aziendale pagg. 6, 8, 27, 50; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 109, 115
- 3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
L'identità aziendale pag. 8

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. 54-60; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 140

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).
L'identità aziendale pag. 8

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. 42, 43, 44, 45
- 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 pag. 42, 45
- 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 pag. 42 e nota 27
- 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. 43, 45; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 129
- 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. 43, 45; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 120
- 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. 12 nota 6, 42 nota 27, 43, 44, 45
- 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. 43, 44
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. Nel luglio del 2011 è stata approvata la legge n. 120, che ha introdotto l'obbligo di prevedere le "quote rosa" nei Consigli di Amministrazione delle società quotate. Nello specifico tali organismi dovranno prevedere, a partire dal 2012, la presenza di donne 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, 43
- 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.
L'identità aziendale pagg. 8, 45, 47
- 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. 44, 45

Impegno in iniziative esterne

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 45, 107, 118; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 171
- 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.
L'identità aziendale pag. 43; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 99, 100, 102, 118, 126, 134, 135
- 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. 113, 134, 135

(*) 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".

Coinvolgimento degli stakeholder

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.
L'identità aziendale pagg. 33, 49, 50
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.
L'identità aziendale pag. 49
- 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. 49; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 62-68, 85, 93-100, 107, 112 e ss., 130
- 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. 49; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 62-68, 95, 107, 130, 135, 136

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. 26-29, 32 e ss., 46 e ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 62, 68 e s., 101 e s., 120, 122 e s., 129, 136; *Le relazioni con l'ambiente* pag.143
- EU1 Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio
L'identità aziendale pag. 31 nota 21; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 150
- EU2 Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio
Le relazioni con l'ambiente pag. 148
- EU3 Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 61
- EU4 Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrante di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio
Le relazioni con l'ambiente pag. 155
- EU5 Quote di emissione di CO₂ o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione
Le relazioni con l'ambiente pag. 170

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 2010 di Acea SpA, delle sue controllate (Gruppo Acea) e del relativo *Bilancio ambientale* con esclusione del fascicolo *Schede società Italia - estero*. 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 2010. 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 7 aprile 2011;

- 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). Rispetto ai precedenti esercizi si segnala un miglioramento del livello di comunicazione del Bilancio in relazione ad una più chiara selezione dei criteri attraverso cui è stato definito il livello di significatività dei dati e delle informazioni rendicontate.

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, 25 ottobre 2011

RGA S.r.l.


Riccardo Giovannini

Partner



L'IDENTITÀ AZIENDALE



Profilo del Gruppo

Acea ha intrapreso il proprio percorso di crescita imprenditoriale da più di un secolo. Oggi è un Gruppo industriale di rilievo nazionale¹⁰, operativo lungo l'intera filiera dell'energia (generazione, distribuzione e vendita di energia elettrica e gas; servizio di illuminazione pubblica) e nel servizio idrico integrato (captazione e distribuzione dell'acqua potabile, raccolta e depurazione delle acque reflue). Ha progressivamente ampliato i propri business – tra i più recenti il settore della termovalorizzazione e delle attività a valore aggiunto nei servizi ambientali, nonché il solare fotovoltaico per la generazione da fonte rinnovabile – e, pur mantenendo un forte radicamento territoriale nell'area di Roma e provincia dalla quale storicamente hanno preso avvio le attività, ha travalicato la dimensione locale, sino a qualificarsi come 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.

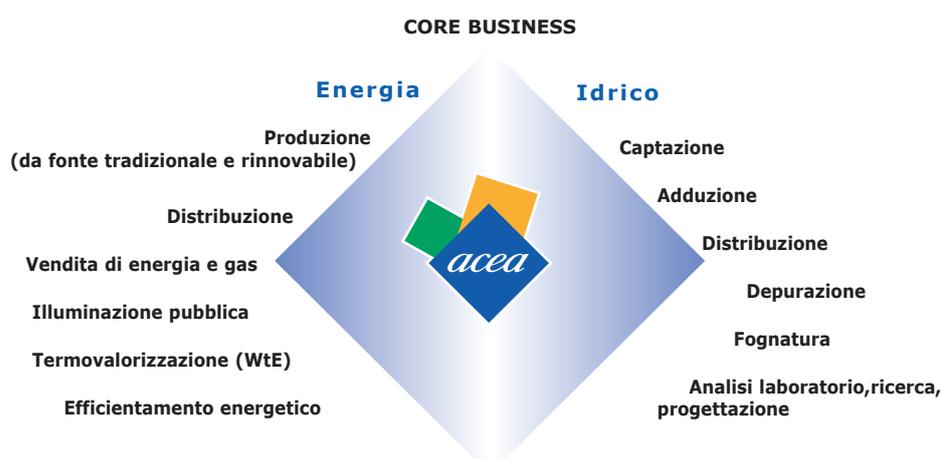
La storia di Acea

- 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 assetti 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 ed 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 con la belga Electrabel SA

¹⁰ Nel settore idrico, Acea è operativa anche all'estero (Honduras, Perù, Colombia e Repubblica Dominicana). Tali attività hanno inciso nel 2010 dello 0,65% sul totale dei ricavi del Gruppo e vengono sinteticamente illustrate nel fascicolo Schede società Italia-estero.

- 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.

Grafico n. 2 – LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO ACEA



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 31.12.2010, le altre partecipazioni rilevanti nel capitale, dirette o indirette, fanno capo al mercato diffuso per il 26%, al Gruppo Caltagirone per il 13% e al Gruppo GDF-SUEZ per il 10%.

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

secondo la riorganizzazione intervenuta nel 2009 e rivisitata nel 2010¹¹ è articolata per **quattro aree industriali – idrico, reti, energia, ambiente**¹² – cui riportano le singole società (vedi grafico n. 6).

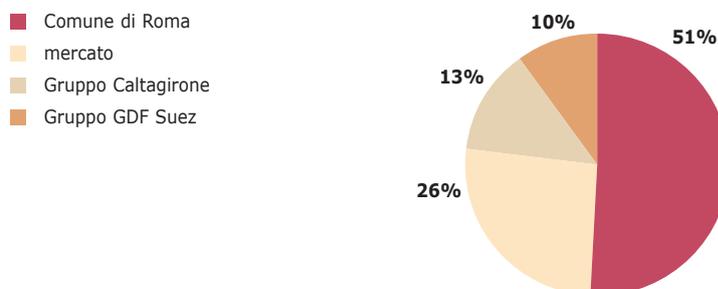
Il perimetro di consolidamento del Gruppo al 31 dicembre 2010 comprendeva le **63 società** elencate in tabella n. 6 (consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale e proporzionale) e ulteriori 16 società consolidate col metodo del patrimonio netto.

Tabella n. 5 – GRUPPO ACEA IN NUMERI (2010)

personale (numero)	6.913
ricavi netti (milioni di euro)	3.599,7
capitalizzazione totale (milioni di euro)	3.589,6
obbligazioni	978,7
azioni	1.098,9
finanziamenti a lungo termine	1.512
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	6.379,6
energia elettrica	
generazione totale (GWh) (lorda)	3.339,9
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	219
idro	180,7
eolico	20,1
fotovoltaico	18,2
distribuzione (GWh)	11.900,7
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	19.614,7
clienti (numero)	1.451.843
waste to energy (WtE)	
generazione energia (GWh)	125,6
rifiuti termovalorizzati (t)	147.724
illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	175.352
acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	672
controlli analitici su potabile (numero)	1.081.141
depurazione acque reflue (Mm ³)	929
abitanti serviti: in Italia (milioni)	8,5
all'estero (milioni)	9,7

NB: i dati relativi all'area energia sono elaborati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria (vedi Le relazioni con l'ambiente e Bilancio ambientale); i dati relativi al servizio idrico si riferiscono alle principali società idriche del Gruppo.

Grafico n. 3 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2010



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

¹¹ Solo per quanto riguarda le Funzioni e Unità in staff alla Presidenza (vedi oltre grafico n. 6)

¹² L'Area industriale Ambiente ed Energia ha modificato la denominazione in "Ambiente" con la nuova macrostruttura del Gruppo in vigore dal 1° febbraio 2011.

Tabella n. 6 – AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2010 (società consolidate con metodo integrale e proporzionale)

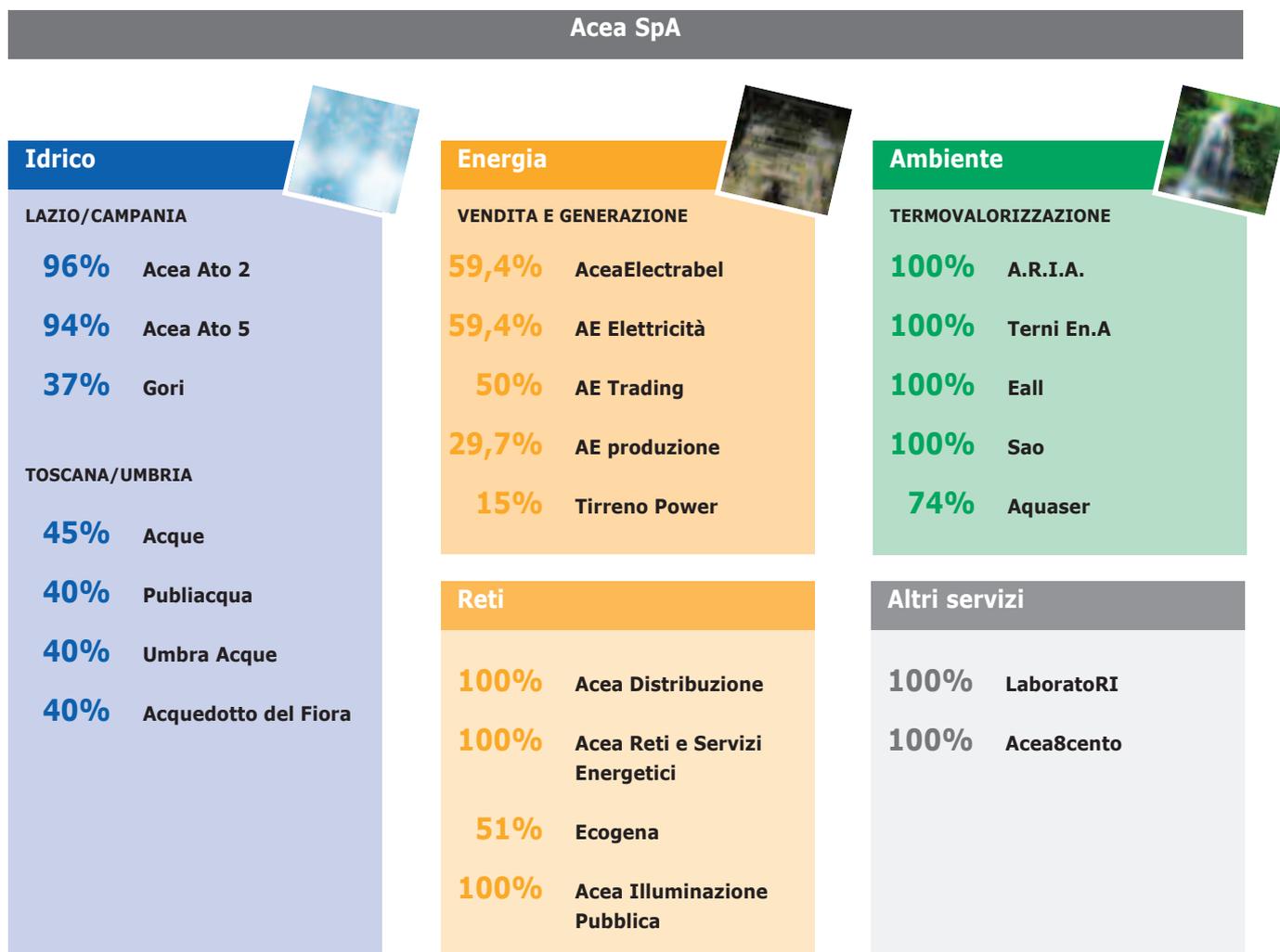
denominazione	sede	quota di partecipazione di Acea SpA	metodo di consolidamento
Acea Distribuzione SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ato2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Reti e Servizi Energetici SpA	Roma	100%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	69%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	69%	integrale
Ombrone SpA	Roma	84,57%	integrale
LaboratoRi SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	94,48%	integrale
Sarnese Vesuviano SpA	Roma	95,79%	integrale
Crea SpA	Roma	100%	integrale
Crea Gestioni Srl	Roma	100%	integrale
Crea Partecipazioni Srl	Roma	100%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	59,67%	integrale
Lunigiana SpA	Aulla (MS)	95,79%	integrale
AceaRieti (ex Omnia) Srl	Rieti	100%	integrale
Aguazul Bogotà SA	Bogotà-Colombia	51%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100%	integrale
A.R.I.A SpA	Milano	100%	integrale
E.A.L.L. Srl	Terni	100%	integrale
Terni EN.A. SpA	Terni	100%	integrale
SAO SpA	Orvieto	100%	integrale
Enercombustibili Srl	Palio (FR)	100%	integrale
Ergo En.A. Srl	Frosinone	100%	integrale
Ecoenergie	Palio (FR)	90%	integrale
Aquaser Srl	Volterra (PI)	74,21%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia (LT)	51%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo (GR)	100%	integrale
Acea8cento SpA	Roma	100%	integrale
Acea Ricerca e Perdite Scarl	Roma	67%	integrale
Acea Ato 5 Servizi Scarl	Roma	60%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Roma	69,82%	integrale
Argo	Roma	68,39%	integrale
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Roma	100%	integrale
Acque SpA	Pisa	45%	proporzionale
Acque Industriali Srl	Pisa	45%	proporzionale
Acque Servizi SpA	Pisa	45%	proporzionale
Consorzio Agua Azul SA	Lima - Perù	25,50%	proporzionale
AceaElectrabel SpA	Roma	59,41%	proporzionale
AceaElectrabel Elettricità SpA	Roma	59,41%	proporzionale
AceaElectrabel Trading SpA	Roma	50%	proporzionale
AceaElectrabel Produzione SpA	Roma	29,71%	proporzionale
Umbria Energy SpA	Terni	29,71%	proporzionale
Voghera Energia Vendita SpA	Voghera	29,71%	proporzionale
Estra Elettricità SpA (ex Elettria SpA)	Prato	29,11%	proporzionale
Elgasud SpA	Trani	29,11%	proporzionale
Ecogena SpA	Roma	51%	proporzionale
Ecomed Srl	Roma	50%	proporzionale
Voghera Energia SpA	Voghera	29,71%	proporzionale
Roselectra SpA	Roma	29,71%	proporzionale
Longano Eolica SpA	Roma	15,15%	proporzionale
Publiacqua SpA	Firenze	40%	proporzionale
Publiutenti Srl	Firenze	40%	proporzionale
Gori SpA	Torre Annunziata	37,05%	proporzionale
Eblacea SpA	Roma	30%	proporzionale
Tirreno Power SpA	Roma	15%	proporzionale
Umbra Acque SpA	Perugia	40%	proporzionale
A.P.I.C.E. SpA	Roma	50%	proporzionale
Acque Blu Srl	Montecatini Terme	55%	proporzionale
Intesa Aretina Scarl	Milano	35%	proporzionale
Nuove Acque SpA	Arezzo	16,16%	proporzionale
Ingegnerie Toscane Srl (*)	Firenze	43,01%	proporzionale
Tirreno Solar	Roma	15%	proporzionale
Consorzio AZB-HCI (Conazul)	Lima - Perù	60%	proporzionale

(*) Frutto della fusione di Acque Ingegneria e Publiacqua Ingegneria.

Attività e funzioni delle principali società del Gruppo

La struttura operativa del Gruppo al 31.12.2010, per aree di attività, è rappresentata, nei tratti essenziali, nel grafico n. 4. Le funzioni svolte dalle principali società sono sinteticamente descritte nello schema che segue.

Grafico n. 4 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31.12.2010



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 Fiorentine 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:

è stata costituita **nel 2010** al fine di destinarla all'esercizio e alla gestione degli impianti di illuminazione pubblica ora in capo ad Acea SpA.

Acea Reti e Servizi Energetici SpA:

dal 2005 cura, per conto di Acea Distribuzione, le attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico, gestisce le attività di progettazione, conduzione e manutenzione di sistemi connessi alla tutela della qualità dell'aria, coordinando in particolare le iniziative Sanacaldaia e Caldaie Sicure per conto del Comune di Roma; sviluppa l'impiego di fonti rinnovabili; 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** costituita nell'anno al fine di sviluppare la generazione di energia da fonti rinnovabili (ad es. geotermia).

ENERGIA

AceaElectrabel SpA:

gestisce partecipazioni in società o enti italiani operanti nel settore della produzione, vendita e trading di energia elettrica, combustibili o altri vettori energetici. Definisce la pianificazione strategica e le linee guida delle società della *joint-venture*.

AceaElectrabel Elettricità SpA:

svolge attività di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato di maggior tutela e di salvaguardia di Roma e Fomello e di energia elettrica, gas e altri combustibili ai clienti del mercato libero.

AE Elettricità detiene quote del capitale di **Estra Elettricità SpA**, **Elgasud SpA**, **Umbria Energy SpA** e **Voghera Energia Vendita SpA**, società attive nella commercializzazione e vendita di energia, gas e servizi accessori in Toscana, in Puglia e Basilicata, in Umbria e nelle province di Pavia e Alessandria.

AceaElectrabel Produzione SpA:

sviluppa le attività di produzione di energia elettrica, calore e vapore, impiegando anche fonti primarie rinnovabili.

AE Produzione detiene quote di maggioranza assoluta nel capitale di **Roselectra SpA** e **Voghera Energia SpA**, società titolari di impianti di generazione termoelettrica a ciclo combinato, e nel capitale di **Longano Eolica SpA**, società attiva nella progettazione, costruzione e gestione di parchi di generazione energetica da fonte eolica.

AceaElectrabel Trading SpA:

svolge attività di consulenza, intermediazione, acquisto e vendita di energia elettrica, gas metano e di altri combustibili o vettori energetici.

Eblacea SpA:

costituita per acquisire, congiuntamente con Energia Italiana, la terza GenCo ceduta dall'Enel nel quadro delle dismissioni imposte dal Decreto Bersani (D. Lgs. n. 79/99), poi denominata **Tirreno Power SpA**: tale società rappresenta il quarto operatore nella produzione di energia elettrica in Italia.

AMBIENTE ED ENERGIA

A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente ex TAD Energia Ambiente):

dal 2006 il Gruppo è acquisito al 100% da 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, tramite le società **Terni En.A. SpA**, **EALL Srl**, **SAO SpA** ed **Enercombustibili Srl**, due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio, un impianto di trattamento dei rifiuti e 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 di depurazione. A sua volta Aquaser nel luglio 2008 ha acquistato quote del capitale di **Kyklos Srl** e di **Solemme SpA**, entrambe proprietarie di impianti di compostaggio.

CORPORATE

Acea8cento:

costituita nel 2008, ha missione di gestire le attività di customer care, in particolare i canali di contatto a distanza, per le principali società operative del Gruppo Acea.

Indicatori economici generali

Dopo il passivo con il quale si è chiuso l'esercizio 2009, che scontava anche un prudentiale accantonamento in valutazione dei rischi potenziali cui l'azienda era esposta, l'andamento di Acea **nel 2010** ottiene **risultati economici superiori alle aspettative**.

Infatti, pur in un contesto macroeconomico nazionale e internazionale non ancora pienamente risanato, il Gruppo ha saputo operare le scelte gestionali che hanno consentito di recuperare efficienza e incrementare attività e risultati, registrando nell'anno tassi di crescita a due cifre per i principali indicatori economici (Ebitda +18,8%, Ebit +71,7%) e confermando la capacità di raggiungere gli obiettivi delineati dal Piano Industriale approvato nel 2010. Gli **investimenti** effettuati, pari ad **oltre 473 milioni di euro**, distribuiti tra i business di riferimento, testimoniano la visione prospettica dell'azienda.

Tabella n. 7 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2009-2010)

(in milioni di euro)	2009 riclassificato	2010
ricavi netti	2.951,3	3.599,7
costo del lavoro	286,4	274,9
costi esterni	2.106,2	2.667,0
costi operativi	2.392,6	2.941,9
marginale operativo lordo (EBITDA)	560,9	666,5
risultato operativo (EBIT)	185,2	317,9
gestione finanziaria	(85,3)	(98,9)
gestione partecipazioni	0,8	2,6
risultato ante imposte	100,7	221,6
imposte sul reddito	147,8	85,4
risultato netto	(47,0)	136,2
utile/perdita di competenza di terzi	5,5	7,9
risultato netto del Gruppo	(52,6)	128,3
<i>adeguamento fair value delle attività discontinue</i>	-	(36,2)
risultato netto del Gruppo al netto dell'adeguamento a fair value delle attività discontinue in cessione	(52,6)	92,1
patrimonio netto	1.286,7	1.381,3
capitale investito	3.416,3	3.585,0

NB: i valori economici indicati sono tratti dalla Relazione sulla gestione 2010 del Gruppo Acea, che non tiene conto della riclassificazione in base allo IFRS5, fatta eccezione per l'adeguamento a fair value delle attività discontinue, identificate nel perimetro societario e impiantistico di AceaElectrabel Produzione oggetto di cessione a GdF-Suez. Inoltre, alcuni dati relativi al 2009 sono stati oggetto di rideterminazione in conseguenza dell'applicazione retroattiva dell'IFRIC12 che interessa i servizi gestiti in concessione.

I **ricavi consolidati** si attestano a **3.599,7 milioni di euro**, con un aumento del 22% rispetto ai 2.951,3 milioni del 2009 determinato con il concorso di tutti i business del Gruppo.

Acea è attiva lungo la **filiera dell'energia**, nella produzione, distribuzione, efficientamento e vendita dell'energia elettrica e del gas. I ricavi del settore ammontano a **2.555,3 milioni di euro**, in aumento di 553,6 milioni di euro rispetto al 31.12.2009, prevalentemente per il fatturato delle società di **generazione e vendita**, che registrano complessivamente un incremento di 547,9 milioni rispetto alle performance 2009, in conseguenza della combinazione positiva di aumento dei volumi venduti e andamento dei prezzi. Anche per le attività regolamentate di **trasporto e misura** dell'energia elettrica destinata ai mercati tutelato e libero si segnala un incremento di 10,6 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio, con un risultato di circa 305 milioni di euro al 31.12.2010.

Nell'area di business in esame rientrano i proventi **dell'energia prodotta dagli impianti di termovalorizzazione** di Terni En.A. ed EALL per 22,4 milioni di euro, in diminuzione di circa 9,8 milioni rispetto al 31.12.2009, per il fermo a causa del *revamping* dell'impianto di Terni occorso a partire dal mese di agosto, e i ricavi derivanti dalle attività di Acea Reti e Servizi Energetici, operativa nel settore del **fotovoltaico e dell'efficientamento energetico**, pari a 35,8 milioni di euro (+2,4 milioni di euro rispetto al 2009).

I ricavi relativi ai certificati ambientali¹³ (certificati bianchi, verdi e diritti CO₂) sono di **47,4 milioni di euro** (45,2 milioni nel 2009), quale saldo positivo tra i minori introiti derivanti dai titoli di efficienza energetica, la diminuzione del rimborso del costo delle quote di CO₂ spettante a Terni En.A. e la crescita delle attività di trading sui certificati verdi e sui diritti CO₂.

¹³ 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. 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. 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.

La gestione dell'**illuminazione pubblica** svolta nel territorio del comune di Roma e di Napoli¹⁴ produce **71,2 milioni di euro** (+6 milioni di euro rispetto all'anno precedente). Stabili rispetto al 2009 i ricavi che derivano dall'illuminazione cimiteriale (**7,3 milioni di euro**).

Nell'**area ambiente** afferiscono i proventi da servizi ambientali (trattamento rifiuti, gestione discarica, produzione compost e CDR) pari a **28,1 milioni di euro**, sono in lieve incremento rispetto ai 26,2 milioni del 2009, in particolare per il contributo fornito dal Gruppo Aquaser (+4,8 milioni di euro).

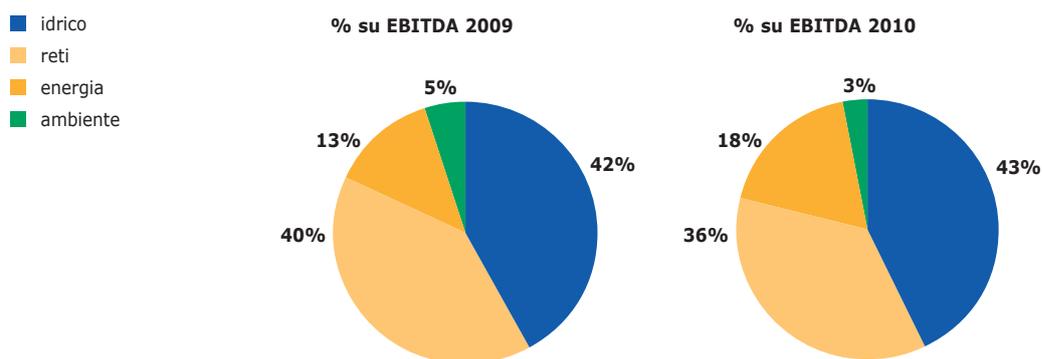
Per l'**area idrica** i ricavi ottenuti nel servizio idrico integrato, pari a **667,3 milioni di euro** al 31.12.2010, aumentano di 22,2 milioni di euro rispetto ai 645,1 milioni dello scorso esercizio¹⁵. Gli apporti principali alla variazione si devono ad Acea Ato 2 per circa 18 milioni di euro (con ricavi complessivi di 427,6 milioni di euro), e alle società attive in Toscana e Umbria.

Acea è operativa in area idrica anche in **America Latina** (Perù, Honduras, Colombia e Repubblica Dominicana), in taluni casi nella gestione del servizio idrico integrato in altri negli aspetti commerciali, attraverso la partecipazione in imprese locali¹⁶, dove quest'anno si producono **23,6 milioni di euro**¹⁷, in aumento di 9,2 milioni rispetto all'anno precedente grazie all'espansione delle attività di Aguazul Bogotà¹⁸.

Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** cresce del 18% raggiungendo i **666,5 milioni di euro** (560,9 milioni al 31.12.2009). Osservando i margini dei singoli raggruppamenti operativi, esclusa l'area corporate, si rileva che:

- l'**area industriale Idrico** passa da 249,7 a **296,3 milioni di euro**, imputabili principalmente, oltre che al consolidamento della società Nuove Acque SpA, attiva in Toscana, alle performance di Acea Ato 2 che registra maggiori ricavi tariffari e una contrazione dei costi operativi;
- l'**area industriale Reti**, rispetto ai 241,5 milioni di euro dell'anno precedente, raggiunge **250,4 milioni di euro** grazie sia ai risultati ottenuti nel campo del fotovoltaico che al miglioramento dei margini nell'attività di distribuzione di energia elettrica;
- l'**area industriale Energia**, con il contributo di tutte le attività della filiera (generazione, trading e vendita) si attesta ad un risultato di **121,3 milioni di euro**, in aumento rispetto ai 76 milioni di euro del 2009;
- infine, l'**area industriale Ambiente**, con **23,1 milioni di euro** rispetto ai 30,7 milioni dell'anno precedente, registra una contrazione riferibile principalmente al fermo della centrale waste to energy di Terni En.A. per *revamping* (rifacimento e riqualifica dell'impianto).

Grafico n. 5 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2009-2010)



¹⁴ 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 scarl: in tale raggruppamento di imprese la partecipazione di Acea è del 32,18%.

¹⁵ Il dato del 2009 è stato riclassificato, scorporando dal totale indicato i ricavi imputati a prestazioni a terzi e i contributi di allacciamento.

¹⁶ Per maggiori informazioni si veda il fascicolo Schede società Italia-estero.

¹⁷ I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa il 3,5% sul totale dei ricavi idrici e per circa lo 0,65% sul totale ricavi del Gruppo. Una breve descrizione delle gestioni estere è reperibile nel fascicolo Schede società Italia-estero.

¹⁸ Aguazul nel 2010 ha costituito insieme ad imprenditori locali il Consorzio Conazul, di cui detiene il 60%. Conazul si è aggiudicato una gara lanciata dalla municipalità di Lima per lo svolgimento di una commessa in Perù.

Il **risultato operativo (EBIT)** è di **317,9 milioni di euro**, in sostanziale crescita rispetto ai 185,2 milioni di euro del 2009. Ciò è da mettere in relazione sia al maggior EBITDA 2010 che al minore importo della voce *ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni* (-27,1 milioni di euro rispetto al 2009); entro questa voce, inoltre, incide la riduzione di circa 70 milioni di euro di accantonamenti per rischi ed oneri, prevalentemente di natura fiscale e regolatoria, effettuata lo scorso esercizio per l'apprezzamento di rischi potenziali connessi ad eventi legati alle precedenti gestioni. Gli ammortamenti degli investimenti e le svalutazioni dei crediti si incrementano rispettivamente di 18,1 milioni di euro e di 25,1 milioni di euro.

Infine, il **risultato netto del Gruppo**, dopo le attribuzioni a terzi e l'adeguamento a fair value delle attività discontinue, è **positivo per 92,1 milioni di euro** (era negativo per 52,6 milioni di euro al 31.12.2009).

La **posizione finanziaria netta** è negativa per **2.203 milioni di euro** (2.129,6 milioni di euro nel 2009) con un aumento contenuto a 73 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 (2009-2010)

(in migliaia di euro)	31.12.2009 riclassificato	31.12.2010
attività (passività) finanziarie non correnti	12.431	10.182
attività (passività) finanziarie non correnti infragruppo	4.775	5.028
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(1.853.672)	(2.490.696)
posizione finanziaria a medio/lungo termine	(1.836.466)	(2.475.486)
disponibilità liquide e titoli	102.343	297.788
debiti verso banche a breve	(651.202)	(208.818)
attività (passività) finanziarie correnti	85.648	(87.818)
attività (passività) finanziarie correnti infragruppo	170.108	270.612
posizione finanziaria a breve termine	(293.103)	271.764
totale posizione finanziaria netta	(2.129.569)	(2.203.722)
patrimonio netto	1.286.725	1.381.263
capitale investito	3.416.295	3.585.048

Tabella n. 9 – I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2008-2010)

	2008	2009 riclassificato	2010
redditività del capitale proprio			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	13,3%	n. c.	9,9%
redditività del capitale investito			
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	12,5%	5,4%	8,9%

Evoluzione e Piano strategico

Sull'evoluzione del business Acea nel prossimo futuro avrà influenza **l'intesa raggiunta** nel corso del 2010 **con il socio GdF Suez Energia Italia**, ai fini dello **scioglimento del rapporto di joint venture "AceaElectrabel"** operativo dal 2002 nei settori della generazione, trading e vendita di energia elettrica. Tale intesa ha portato, nel dicembre 2010, alla stipula dell'accordo tra le parti e produrrà, entro il primo trimestre 2011, una ristrutturazione e separazione delle attività prima partecipate. Al Gruppo Acea faranno capo parte delle attività di generazione (le centrali idroelettriche e le centrali a turbogas di Tor di Valle e Montemartini) e il 100% delle attività di vendita (vedi box dedicato).

Di rilievo sarà anche la prossima evoluzione del settore idrico, alla luce della conclusione del processo di riforma dei servizi pubblici locali e degli esiti dei referendum che ad esso sono seguiti (vedi box dedicato).

Box – Siglato l'accordo tra Acea e GdF Suez per lo scioglimento della joint venture "AceaElectrabel"

Nel settembre 2010 è stata siglata un'intesa preliminare tra Acea SpA e il socio GdF Suez Energia Italia SpA per la ristrutturazione della joint venture con Electrabel che, a partire dal 2002, aveva dato luogo alla costituzione di quattro società operanti nei settori della generazione di energia, del trading e della vendita. Nel novembre 2010 il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, dopo aver acquisito il parere favorevole del Comitato per le Operazioni con le Parti correlate, **ha approvato l'Accordo Quadro**, in definizione dei termini e delle condizioni dello scioglimento del contratto di joint venture AceaElectrabel, che è **stato infine stipulato in dicembre**. L'Accordo prevede l'impegno di Acea e di GdF Suez Energia Italia di realizzare una complessa operazione a seguito della quale Acea deterrà il 100% della società preposta alla vendita di energia elettrica e gas; il 100% di una nuova società nella quale verranno allocati gli asset e le attività funzionali alla gestione degli impianti idroelettrici e

delle Centrali di Tor di Valle e Montemartini, prima detenute da AceaElectrabel Produzione; mentre GdF Suez acquisirà il 100% di AE Produzione (per le altre centrali e i parchi eolici), la quota di Eblacea (titolare della partecipazione in Tirreno Power) e il 100% della società preposta alle attività di trading. L'operazione, subordinata all'ottenimento delle autorizzazioni da parte delle competenti Autorità Antitrust, sarà perfezionata nel primo trimestre 2011.

A seguito dell'accordo, Acea continuerà a presidiare la filiera dell'energia, valorizzando la propria capacità di generazione nel settore delle rinnovabili (specificamente negli impianti idroelettrici e fotovoltaici) e riacquisirà il controllo totalitario dell'attività di vendita di energia elettrica, rafforzando la presenza nel mercato geografico di riferimento. Inoltre, proseguirà la collaborazione in essere tra GdF Suez, tramite Suez Environnement, e Acea nella gestione del ciclo idrico in diversi ambiti territoriali della Toscana.

Box – Il regolamento attuativo della riforma dei servizi pubblici locali e Referendum

Il 2010 ha visto completarsi il **processo di riforma delle modalità di affidamento e gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica**, avviato con l'approvazione dell'art 23-bis del D.L. 112/08 e con le successive modifiche legislative intervenute.

Il citato provvedimento normativo intendeva adeguare la disciplina italiana di settore alle disposizioni comunitarie, al fine di favorire la più ampia diffusione dei principi di concorrenza e libertà di prestazione dei servizi di interesse generale in ambito locale per tutti gli operatori economici interessati alla loro gestione, garantendo, al contempo, il diritto degli utenti alla universalità e accessibilità del servizio e ai livelli essenziali delle prestazioni. In particolare, con gli ultimi interventi normativi, si era previsto l'affidamento dei servizi **"in via ordinaria"** tramite gare pubbliche e, in quanto consentite solo in deroga **"per situazioni eccezionali"**, una forte limitazione alle gestioni *in house* – ovvero assegnate

senza metodo competitivo a società a totale capitale pubblico – sia per la concessione a queste di nuovi servizi che per la prosecuzione dei contratti già in essere. Nel 2010 è **stato approvato il regolamento attuativo** della materia sopra descritta (D.P.R. 168/10), che ha dato sostanza al carattere pro-concorrenziale della disciplina. Tale sistema di regole non ha tuttavia avuto modo di realizzarsi, poiché dal mese di aprile una diffusa mobilitazione ha dato avvio all'iter di **promozione referendaria abrogativa** sia dell'art. 23-bis (*modalità di affidamento e gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*) sia delle disposizioni legislative del c.d. Testo Unico Ambientale in riferimento alle tariffe idriche (*determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all'adeguata remunerazione del capitale investito*). L'esito di referendum¹⁹ impatterà sulle prospettive degli indirizzi industriali che Acea dovrà assumere.

Per tutto il 2010 è rimasto in vigore il Piano strategico 2010-2012, approvato nell'ottobre 2009²⁰, e in dicembre è stato approvato il **nuovo Piano industriale del Gruppo**, relativo al periodo 2011-2013, di seguito presentato.

I principi su cui si incardina il nuovo disegno strategico di Acea, tenuto conto del nuovo perimetro societario che si configurerà in conseguenza degli accordi raggiunti con il socio GdF Suez, sono: 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; **l'incremento dei livelli di efficacia nelle attività di vendita dell'energia**, lo sviluppo di offerte *dual-fuel* e il potenziamento delle competenze professionali nell'approvvigionamento e nel trading sui mercati energetici; 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 *"waste to energy"* e il fotovoltaico.

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**

¹⁹ Il 12 gennaio 2011 la Consulta ha dichiarato ammissibili i due referendum e il 12 e 13 giugno 2011 i due referendum abrogativi hanno raggiunto il quorum e determinato l'abrogazione degli articoli richiamati.

²⁰ Vedi Bilancio di Sostenibilità 2009.

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 – Il nuovo Piano strategico Acea 2011-2013

area di business	strategia
gestioni idriche (servizio idrico integrato)	<ul style="list-style-type: none"> • 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
reti: distribuzione elettrica, efficientamento energetico e fotovoltaico	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • cogliere le opportunità in essere nel settore della distribuzione gas
mercato: generazione ²¹ e vendita di energia elettrica e di gas	<ul style="list-style-type: none"> • 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 una strategia CRM (Customer Relationship Management)
termovalorizzazione di rifiuti: generazione di energia elettrica e servizi ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • ampliamento degli impianti di termovalorizzazione esistenti e revamping di due linee • espansione nel settore delle biomasse

Box – Le linee di sviluppo dei business nel 2010

IDRICO

Lazio – Campania - Toscana – Umbria

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

Estero

- è stata acquisita una nuova commessa operativa in Perù, tramite il consorzio Conazul, al 60% di Aguazul Bogotà.

RETI

Distribuzione

- sono stati presentati due progetti (all'AEEG e al Ministero dello sviluppo economico, per l'evoluzione delle reti di distribuzione in vista di maggiore efficienza energetica (smart grid).

Fotovoltaico

- sono stati realizzati e connessi nell'anno nuovi impianti, che hanno portato ad una capacità installata di circa 25 MW a fine 2010; altri impianti, già realizzati, sono in attesa di connessione; inoltre, sono stati sottoscritti accordi per nuove installazioni.

Cogenerazione (produzione combinata di energia elettrica e termica)

- sono stati realizzati impianti di cogenerazione/trigenerazione per una potenza complessiva installata di 4,3 MW_e e sono stati perfezionati accordi per la costruzione di altre due centrali di cogenerazione a Roma, per ulteriori 3,84 MW_e. È stata inoltre costituita la società Eur Power allo scopo di produrre e fornire energia elettrica, termica e frigorifera ad utenze di tipo civile e industriale.

Illuminazione pubblica

- sono stati realizzati 4.770 nuovi punti luce nel 2010 ed intraprese iniziative di efficientamento energetico, con l'installazione di apparecchi a tecnologia

LED (1.370 punti luce, tra nuove realizzazioni e ammodernamenti). Il Piano della Luce per Roma è stato formalmente approvato con Delibera comunale n. 252 nell'agosto 2010.

ENERGIA

Produzione

- nel corso dell'anno l'energia prodotta dal Gruppo (esclusa la termovalorizzazione) è aumentata del 4,5% rispetto al 2009 e dell'8% è cresciuto il contributo delle fonti rinnovabili (idrico, eolico e fotovoltaico). È da segnalare che è stato perfezionato e siglato a fine 2010 l'Accordo con GdF Suez Energia Italia SpA che porterà, tra l'altro, ad una cessione della quota di partecipazione in Tirreno Power nonché delle centrali prima facenti capo ad AceaElectrabel Produzione; resteranno ad Acea le centrali idroelettriche a le centrali di Tor di Valle e Montemartini.

Vendita

- è migliorato il posizionamento nel mercato finale della vendita di energia, in particolare nel settore del mercato libero, che ha registrato un incremento del numero dei clienti del 36,4%; è stata sviluppata l'offerta commerciale di "dual fuel".

AMBIENTE

- sono avanzati sino al 90% i lavori di potenziamento del termovalorizzatore (CDR) di San Vittore nel Lazio.
- sono stati avviati ad agosto 2010 i lavori di revamping dell'impianto di Terni En.A.
- è stato ulteriormente sviluppato il settore del compost e dei servizi ambientali, nel 2010 sono state conseguite due ulteriori autorizzazioni per il recupero agronomico dei fanghi derivanti da depurazione.

²¹ In tema di programmazione energetica è da tener presente che dal 2011, a seguito dell'Accordo stipulato nel dicembre 2010 con il socio GdF Suez, Acea manterrà solo una parte delle attività di generazione (centrali idroelettriche, centrali turbogas di Tor di Valle e Montemartini, nonché i termovalorizzatori e gli impianti fotovoltaici). Inoltre, per far fronte alla domanda del mercato, ad Acea è concessa un'opzione per la sottoscrizione di un contratto di fornitura di energia elettrica quinquennale per 5TWh annui.

Strategia e sostenibilità

Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

I settori di operatività del Gruppo, e in particolare la gestione e l'erogazione di servizi pubblici essenziali, hanno evidenti ricadute sul contesto sociale e sono a fondamento dello sviluppo del territorio, sia in termini economici che di rispetto e integrazione nell'ambiente.

L'attività d'impresa genera inoltre opportunità d'impiego e sviluppo dell'indotto, e Acea, consapevole del ruolo svolto nei confronti dei diversi attori che con essa interagiscono, ha adottato un governo industriale orientato alla trasparenza, alla correttezza e alla responsabilità sociale d'impresa (RSI).

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
VALORI REGOLE E PROCEDURE	Carta dei servizi	•	•	•	•	•	•	•	•
	Missione aziendale e Politica ambientale	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ragolamento 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					•	•	•	•
	Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro e Politica per la sicurezza (linee Guida UNI-INAIL)					•	•	•	•
	Certificazione di qualità ambientali ed EMAS		•	•	•	•	•	•	•
	Politica della protezione aziendale							•	•
	Politica della Sicurezza e certificazioni OHSAS 18001:2007 in alcune Società							•	•
REPORTING	Bilancio Sociale e Rapporto Ambientale	•	•	•					
	Bilancio di Sostenibilità (dal 2002 Linee guida GRI dal 2006 GRI-G3; dal 2009 GRI-G3 e Utility Sector dal 2010 GRI-G3.1 e 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			•	•	•	•	•	•

Il Gruppo si è dotato di codici valoriali, di politiche²² e di strumenti gestionali adeguati ad attuare concretamente una gestione economica, sociale e ambientale responsabile, volta allo sviluppo sostenibile del business, e ogni anno testimonia tale impegno descrivendolo, in termini qualitativi e quantitativi, nel report di sostenibilità.

L'azienda ha cura di seguire l'evoluzione del dibattito nazionale e internazionale sui temi chiave della responsabilità d'impresa, vale a dire sul contributo che l'attività imprenditoriale può fornire alla sostenibilità, e prende parte ai più accreditati network e alle iniziative d'interesse in materia, condividendo esperienze con altre imprese e confrontandosi con organismi pubblici.

Le istituzioni pubbliche e private sono infatti attive nella diffusione di una cultura improntata alla sostenibilità: l'OCSE sta elaborando nuove linee guida per le imprese multinazionali; le Nazioni Unite ampliano la divulgazione dei principi del Global Compact e le iniziative di collaborazione tra imprese su temi specifici; sono state pubblicate le linee guida ISO (International Standards Organization) 26000 sulla responsabilità sociale delle organizzazioni e ferve ancora il dibattito intorno alla volontarietà o alla obbligatorietà della rendicontazione e sull'opportunità di integrare indicatori di sostenibilità nei documenti economico-finanziari. L'Unione Europea è propositiva su questi temi e tra le sue politiche prioritarie figurano le *Attività responsabili e sostenibili*. La sostenibilità è al centro della strategia Europa 2020 e la Commissione sta elaborando una nuova Comunicazione sulla RSI, puntando sulla convinzione di un legame solido tra sostenibilità, innovazione e competitività in un'ottica di medio periodo.

Box – Attività responsabili e sostenibili secondo l'UE

- Obiettivo fondamentale dell'Unione Europea, lo sviluppo sostenibile è caratterizzato da una dimensione economica, sociale e ambientale. La competitività e la sostenibilità sono concetti che si rafforzano a vicenda. Fine della direzione generale Imprese e industria è la creazione delle condizioni in cui le imprese europee possano prosperare, aiutandole a massimizzare il loro contributo allo sviluppo sostenibile.
- La responsabilità sociale delle imprese (RSI) rappresenta l'altra faccia, necessaria e naturale, dell'impulso a una maggiore competitività in Europa. Un comportamento responsabile da parte delle aziende è essenziale per infondere fiducia nell'economia di mercato, nell'apertura commerciale e nella globalizzazione.

Fonte: [www.http://ec.europa.eu](http://ec.europa.eu)

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. La ricerca di opportunità di dibattito e di interazione con soggetti preparati con cui confrontarsi e delineare i possibili scenari futuri in ambito economico, sociale e ambientale sono dunque elementi chiave 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 attivamente a incontri e convegni che coinvolgono esponenti del mondo accademico, membri della società civile, rappresentanti delle istituzioni e manager delle maggiori imprese nazionali e internazionali, dando il proprio contributo e recependo gli stimoli più funzionali.

Tra le iniziative 2010, 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 ad incontri e seminari organizzati dal Network italiano;
- ha partecipato al Forum CSR 2010 organizzato dall'ABI, un appuntamento annuale sul tema della Responsabilità Sociale d'Impresa a cui partecipano rappresentanti delle istituzioni nazionali e internazionali e i maggiori esperti del settore;

²² 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 per la sicurezza e la salute sul lavoro (ed. 2010) e Politica della Protezione (2009) - sono disponibili nell'intranet aziendale e nel sito www.acea.it

- 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 e master in *Management e responsabilità sociale d'impresa* organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino-Angelicum);
- ha partecipato al progetto Discerno Tre, promosso dalla Commissione Europea, ricevendo il CEEP-*CSR Label*, per il suo impegno nella responsabilità socio-ambientale per il biennio 2009-2010;
- ha seguito i principali convegni e seminari sulle diverse tematiche afferenti alla sostenibilità.

Box – La ricerca CSR Online Awards Italy 2010

Nel 2010 la società di comunicazione Lundquist, in collaborazione con Il Sole 24 Ore, ha realizzato la terza edizione della ricerca sulla comunicazione on-line della CSR (Corporate social responsibility) effettuando un attento monitoraggio del modo in cui le 50 maggiori società italiane quotate, tra cui Acea, utilizzano il sito istituzionale per comunicare la CSR.

Il protocollo di valutazione utilizzato nella ricerca comprende 77 criteri stabiliti anche sulla base di un questionario somministrato a 250 soggetti tra professionisti ed esperti del settore, stakeholder e CSR manager di 30 paesi del mondo e si basa su 6 elementi fondamentali: esaustività dei contenuti, integrazione delle informazioni, apertura a feedback, presentazione accattivante e semplice, concretezza e credibilità dei dati. Obiettivo conoscitivo dell'indagine è stato quello di in-

dividuare le informazioni prioritarie cercate sul web dagli utenti interessati alla CSR. Il punteggio medio registrato dagli esiti della ricerca è pari a 35,5, ancora distante dal punteggio massimo assegnabile pari a 100; ciò significa che le imprese italiane realizzano una comunicazione on-line della CSR di livello medio basso, tranne alcune eccezioni.

Acea, valutata per la prima volta quest'anno, è risultata al 29° posto su 50, conseguendo tuttavia un punteggio pari a 27,5, con ampi margini di miglioramento.

Lo studio rivela che nel complesso sono ancora poche le società che investono nella comunicazione CSR on-line, esse infatti puntano massimamente sul Bilancio di Sostenibilità sfruttando poco le potenzialità offerte dal web, ed evidenzia due sfide: il potenziamento dei contenuti e il miglioramento del coinvolgimento degli stakeholder.

Gli obiettivi di sostenibilità 2010

Gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo sono esposti, in forma semplice e sintetica, in uno schema²³ che evidenzia le sfide, le prospettive di crescita e le azioni intraprese nel corso dell'anno, mettendole in relazione agli interessi degli stakeholder. Tali obiettivi, coerenti con quanto indicato nell'ultimo Piano strategico (2011-2013)²⁴, sono condivisi con i responsabili delle Funzioni coinvolte e approvati dall'Amministratore Delegato. Le informazioni relative alle azioni svolte nel 2010, accennate in tabella, si trovano più diffusamente descritte nei capitoli del report.

Si precisa che i dati dell'area energia tengono conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA²⁵.

²³ Il contenuto della tabella è pertanto sintetico, mentre l'illustrazione più puntuale delle azioni compiute nel corso dell'anno per il perseguimento degli obiettivi si trova nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità che illustrano le performance del Gruppo.

²⁴ Il Piano strategico 2011-2013 è stato approvato dal CdA nel dicembre 2010. Negli obiettivi qui presentati si fa in parte riferimento anche al Piano strategico 2010-2012, approvato nell'ottobre 2009 e rimasto in vigore per tutto il 2010. Si tiene inoltre conto dello scioglimento della JV con Electrabel, definito nell'ultimo trimestre 2010 ed attuato nel 2011.

²⁵ 100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione, Longano Eolica 15%.

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

Nel 2010 non si sono registrate in Italia nuove acquisizioni o partecipazioni societarie - mentre si è acquisita una nuova commessa commerciale a Lima, in Perù, tramite il Consorzio Conazul - ma il settore idrico, con una popolazione servita pari a circa 18 milioni di persone nel 2010 (8,5 milioni in Italia e 9,7 milioni all'estero), ha migliorato le performance economiche e operative: il margine operativo lordo del settore è aumentato di circa il 19% rispetto al 2009, risultando pari a 296,3 milioni di euro (di cui 11,2 milioni di euro dalle gestioni estere) ed ha contribuito per il 43% al margine operativo lordo del Gruppo. Sono aumentati in Italia sia i volumi di acqua potabile complessivamente immessi in rete sia i volumi di acque reflue trattate, rispettivamente pari a 1.251,5 Mm³ (3 Mm³ in più rispetto al 2009) e 929 Mm³ (circa 79 Mm³ in più rispetto al 2009). Le reti di acquedotto, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile gestite nel 2010 nei territori del nostro paese hanno un'estensione complessiva di 48.168 km (47.704 km nel 2009) e le reti fognarie di 23.818 km (23.616 km l'anno precedente).

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"

Il margine operativo lordo del settore energia (produzione di energia, vendita e trading di energia elettrica e gas) pari a 121,3 milioni di euro nel 2010 è aumentato del 60% circa rispetto al 2009 ed ha contribuito per il 18% al margine operativo lordo del Gruppo.

Il totale di energia prodotta dal Gruppo (esclusi i 126 GWh prodotti da termovalorizzazione) è stato di 3.213 GWh (+4,5% rispetto ai 3.075 GWh del 2009); il contributo delle fonti rinnovabili (idrico, eolico e fotovoltaico) è stato di 219,3 GWh (+ 8% rispetto ai 203,1 GWh 2009).

Circa il posizionamento nel mercato della vendita dell'energia elettrica, Acea è il 3° operatore in Italia nel 2010 per volumi venduti nel mercato finale (quota del 6%); il 2° operatore per volumi venduti ai clienti del mercato di maggior tutela ed è diventata il 3° operatore per volumi venduti ai clienti del mercato libero (era il 6° operatore nel 2009). Nel corso dell'anno il numero dei clienti del mercato libero è aumentato di circa il 36,4% e si è sviluppata l'offerta commerciale di "dual fuel".

Ampliare e modernizzare le reti di distribuzione elettrica e gli impianti di illuminazione pubblica migliorandone l'efficienza; valutare l'opportunità di ampliare il business di gestione delle reti anche al settore gas

L'area industriale "reti" - che oltre alla distribuzione dell'energia elettrica e al servizio di illuminazione pubblica include la produzione di energia da solare fotovoltaico e cogenerazione, illustrata tra gli obiettivi ambientali - ha avuto nel 2010 un margine operativo lordo di 250,4 milioni di euro (+3,7% rispetto al 2009) ed ha contribuito per il 36% al margine operativo lordo del Gruppo.

È andato avanti il progetto strategico Road map finalizzato al miglioramento delle performance di continuità dell'erogazione di energia (l'AEEG ha nuovamente riconosciuto un premio ad Acea Distribuzione per le positive performance conseguite): si segnala l'installazione del sistema Petersen presso le cabine primarie, che ha agevolato la riduzione dei guasti su rete.

Nel 2010 sono stati presentati due progetti di rilievo per lo sviluppo tecnologico delle reti di distribuzione: all'AEEG, il progetto pilota Smart Grid e, al Ministero dello sviluppo economico, il progetto *Smart Network Management System* (entrambi approvati e ammessi a cofinanziamento nei primi mesi del 2011).

Nella pubblica illuminazione sono stati installati 4.771 nuovi punti luce nell'anno ed è stata notevolmente incrementata l'applicazione della tecnologia a Led; è inoltre proseguita la digitalizzazione della rete in GIS (Sistema informativo geografico), avviata nel 2009.

Acea mantiene interesse alla gara per la gestione della rete di distribuzione dell'Ambito Roma 1.

Azionisti

<p>Garantire la remunerazione del capitale fornito dai soci, consolidando il vantaggio competitivo nei business di riferimento (attività regolamentate e liberalizzate) nel medio periodo</p>	<p>Crescere nel business della termovalorizzazione</p>	<p>Al 2010 Acea è il 5° operatore nazionale nel settore della termovalorizzazione con circa 550.000 t/anno di rifiuti trattati.</p> <p>Il business del settore "ambiente" (termovalorizzazione e attività a valore aggiunto nei servizi ambientali) ha registrato un margine operativo lordo di 23,1 milioni di euro, in contrazione rispetto all'anno precedente a causa del fermo per revamping dell'impianto di Terni En.A. e del termine degli incentivi CIP 6/92 per l'energia elettrica prodotta dalla valorizzazione energetica dei rifiuti, ed ha contribuito per il 3% al margine operativo lordo del Gruppo. Una volta terminati i lavori di adeguamento degli impianti si registreranno miglioramenti in termini di performance energetica e ambientale.</p> <p>I lavori di potenziamento dell'impianto di San Vittore del Lazio (EALL Srl), che sarà il più grande della Regione, sono avanzati nel corso del 2010 sino al 90%.</p> <p>Entro l'area di business cresce il Gruppo Aquaser, attivo nei servizi complementari alla gestione dei rifiuti del ciclo idrico integrato: nel 2010 i ricavi sono stati di 8,7 milioni di euro (3,8 milioni di euro nel 2009) e sono state smaltite oltre 188 mila tonnellate di fanghi e derivati della depurazione (+3,5% rispetto al 2009), provenienti principalmente da società del Gruppo Acea; sono state conseguite due ulteriori autorizzazioni per il recupero agronomico dei fanghi ed è prossima ad essere attivata l'internalizzazione della logistica e del trasporto degli stessi.</p>
<p>Mantenere il sistema di governance a livelli ottimali di trasparenza e correttezza</p>	<p>Promuovere l'evoluzione del governo d'impresa</p>	<p>Sono state predisposte e aggiornate norme direzionali di Gruppo relative al governo societario, quali la gestione delle informazioni privilegiate e sugli assetti proprietari e le procedure decisionali degli organismi di governo delle società partecipate e controllate dalla capogruppo.</p> <p>È stato aggiornato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 di Acea SpA, alla luce dell'ampliamento dei reati rilevanti inseriti nel decreto e dei cambiamenti intervenuti nella struttura societaria.</p> <p>È stata aggiornata la macrostruttura organizzativa, in relazione alle Funzioni che riportano al Presidente; è stato approvato l'adeguamento dello Statuto Sociale della capogruppo alle disposizioni del D. Lgs. n. 27/10 in tema di diritti degli azionisti, e sono stati approvati i nuovi regolamenti del Comitato Interno e di quello per la remunerazione.</p> <p>Verso fine anno il CdA ha stabilito di istituire e nominare la figura del Direttore generale di Acea SpA.</p>
	<p>Presidiare la comunicazione rivolta ad azionisti e comunità finanziaria, tramite una funzione dedicata</p>	<p>La Funzione <i>Investor Relations</i> ha realizzato circa 80 incontri <i>one-to-one</i> con investitori italiani ed esteri. Nel 2010 sono stati pubblicati circa 300 studi sulla società. Nel corso dell'anno è stato intensificato il rapporto con gli analisti e i ricercatori di finanza etica, in sinergia con la Funzione coinvolte, ed il titolo Acea è stato incluso in nuovi indici azionari di sostenibilità</p> <p>Sono state pubblicate le versioni "navigabili", in inglese e italiano, del Bilancio Consolidato del Gruppo e del <i>Bilancio di Sostenibilità</i>, riferiti all'esercizio 2009 ed è stata tenuta attiva ed aggiornata una sezione del sito web istituzionale dedicata agli Azionisti.</p>
<p>Presidiare l'andamento del titolo sui mercati finanziari</p>	<p>Arrivare ad una soluzione condivisa con il socio GdF-Suez in merito allo scioglimento della JV</p>	<p>Acea e il socio GdF-Suez sono giunti alla sottoscrizione di un <i>Memorandum of Understanding</i>, nel settembre 2010, e di un successivo Accordo Quadro, in dicembre, in merito allo scioglimento della partnership energetica AceaElectrabel creata nel 2002.</p>
	<p>Consolidare le valutazioni positive su Acea espresse dalle agenzie di rating</p>	<p>Acea risulta essere tra le poche aziende europee ad aver ottenuto dalle tre principali agenzie internazionali (<i>Moody's, Fitch, S&P's</i>) il rating nell'area della singola "A", grazie alla capacità di garantire prevedibilità e trasparenza degli utili futuri, tramite il nuovo piano industriale, e alla stabilità della situazione finanziaria e patrimoniale della società.</p>

Clienti e collettività

Rispondere alle crescenti attese dei clienti, in termini di qualità distintiva dei servizi erogati e di customer care, nel rispetto del principio di economicità

Promuovere la qualità dei servizi erogati: elettrico, idrico integrato e di illuminazione pubblica

Sono migliorate nel 2010 la maggior parte delle performance di qualità (commerciale e tecnica) dei servizi erogati, in relazione agli standard stabiliti dalle Autorità di settore (AEEG, AATO) e dal Contratto di servizio per l'illuminazione pubblica. In particolare Acea Distribuzione ha raggiunto buoni risultati, in tendenziale miglioramento, sia nelle performance di qualità commerciale (specifiche e generali) sia di continuità dell'erogazione di energia elettrica. Per l'illuminazione pubblica, le performance 2010 relative ai tempi medi di ripristino del servizio in caso di guasti sono tutte migliorate. Riguardo al servizio idrico integrato gestito nell'ATO 2 - Lazio centrale, l'indice relativo alla continuità dell'erogazione (parametro INTER) ha confermato performance positive e le analisi sulla qualità dell'acqua potabile distribuita (a Roma e Fiumicino) ne hanno attestato l'ottimo livello. Nelle aree dell'ATO 2 dove sono presenti problemi endemici di qualità dell'acqua, dovute all'origine vulcanica del territorio, sono stati realizzati numerosi interventi atti a migliorarne il livello qualitativo. Nel 2010 Acea Ato 2 ha svolto le attività propedeutiche al conseguimento autonomo della Certificazione di Qualità.

Migliorare l'accessibilità ai servizi e l'efficacia dei canali di contatto promuovendone la fruizione da parte dei clienti

Tra i progetti realizzati nel 2010 per rendere più efficaci i canali di contatto si segnala la differenziazione dei servizi telefonici commerciali (call center) che fino al 2009 facevano capo ad un unico numero verde, l'entrata a regime del sistema CRM (Customer Relationship Management) per la gestione dei reclami scritti dell'area idrica e l'apertura presso la sede centrale di un sportello dedicato ai clienti del mercato libero. Il volume di chiamate ricevute complessivamente dai numeri verdi Acea è stato di circa 2,7 milioni, in crescita del 10,8% rispetto al 2009, con un livello di servizio complessivo (totale risposte/pervenute) dell'81,3%. Presso gli sportelli della sede centrale sono transitati nel corso dell'anno 163.964 clienti e i livelli di servizio (biglietti emessi/clienti serviti) sono stati tra il 96% e il 98%. Il sito web aziendale - www.acea.it -, che ha veicolato moltissime informazioni rivolte ai clienti e alla collettività, ha ricevuto nel corso dell'anno 764.298 visite complessive (+29,5% rispetto al 2009), così come sono aumentati in modo rilevante anche i visitatori dei siti web delle società operative. Durante il 2010 è stato attivo un gruppo di lavoro istituito e coordinato dall'Amministratore Delegato di Acea SpA, con il supporto del Presidio Customer Care della holding, dedicato a mappare le problematiche più frequentemente lamentate dai clienti e ad individuare opportune azioni correttive.

Monitorare, con regolarità, la soddisfazione dei clienti in merito ai servizi erogati

Nel 2010 si è intensificata l'attività di rilevazione della qualità dei servizi percepita dai clienti, con due cicli di rilevazioni semestrali di customer satisfaction, anziché la consueta rilevazione annuale, per disporre di dati più aggiornati e utili a monitorare in corso d'opera le azioni intraprese. Tra gli indici sintetici elaborati è stato introdotto per la prima volta anche quello relativo all'intensità di soddisfazione. Gli esiti puntuali delle rilevazioni, prevalentemente positivi, sono stati diffusi tra i vertici delle società operative e i dirigenti responsabili delle attività riconducibili alle macroaree indagate.

Esprimere la mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale

Fornire un contributo al benessere della collettività

Sono stati sponsorizzati numerosi eventi e manifestazioni di rilievo in campo culturale, sociale, ambientale o sportivo e si è offerto sostegno con erogazioni liberali ad iniziative solidali. Il valore economico destinato in tal modo alla collettività dal Gruppo è stato di 5,5 milioni di euro (circa il 53% in più rispetto ai 3,6 milioni del 2009). Acea contribuisce a sensibilizzare clienti e cittadini sul valore e l'uso responsabile della risorsa energetica e di quella idrica, tramite progetti con le scuole, campagne informative mirate, partecipazioni a convegni ed eventi ed altre specifiche iniziative.

Fornitori

<p>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</p>	<p>Migliorare l'efficienza della catena di fornitura</p>	<p>È entrato a regime, dal luglio 2010, il progetto finalizzato alla maggiore informatizzazione dei processi di approvvigionamento, che ha portato all'estensione dell'utilizzo della piattaforma informatica a tutte le procedure di gara espletate dall'Unità Approvvigionamenti, senza trasmissione di documenti cartacei e con l'uso di firma digitale.</p> <p>È stata operativa e costantemente aggiornata nel corso dell'anno la sezione del sito web istituzionale interamente dedicata ai Fornitori.</p> <p>È proseguita, nell'ambito di un percorso di razionalizzazione della spesa, che verrà portato avanti anche nei prossimi anni, l'attività del portale unico acquisti per la gestione dei contratti comuni, quali viaggi e trasferte, cancelleria, stampanti, toner e altri accessori consumabili, entrato a regime nel 2009.</p>
	<p>Integrare gli aspetti di qualità e sicurezza nella valutazione delle ditte appaltatrici di lavori per Acea</p>	<p>Tutti i fornitori sono tenuti ad accettare quanto disposto dal Codice Etico del Gruppo e dal Codice etico degli appalti, quale condizione di ammissione alle gare e ogni anno vengono verificati e aggiornati i requisiti delle imprese iscritte ai Sistemi di Qualificazione istituiti in Acea, che prevedono anche requisiti in materia di qualità e sicurezza.</p> <p>L'edizione 2010 del Sistema di Qualificazione lavori (area energia) prevede l'accettazione della Politica per la Sicurezza di Acea Distribuzione, che ha conseguito la certificazione OHSAS 18001:2007, e l'applicazione del sistema di Vendor rating. Tale sistema valuta e valorizza gli aspetti qualitativi e di tutela della sicurezza, prevedendo visite in cantiere (3.000 visite effettuate tra il 2009 e il 2010) e l'elaborazione di un indicatore di reputazione (IR) su parametri di sicurezza, regolarità e qualità dei lavori eseguiti. Dal 2010, l'IR è stato inserito come parametro ulteriore – oggettivo e non preponderante – nella formula di aggiudicazione dell'appalto.</p>

Personale

<p>Puntare su efficienza e qualificazione professionale dei dipendenti</p>	<p>Valorizzare le risorse umane, mediante sistemi di valutazione delle risorse e piani formativi adeguati</p>	<p>Presso le società del Gruppo sono stati organizzati 554 corsi di formazione (circa il 14,7% in più rispetto al 2009), per complessive 11.360 partecipazioni (il 47,7% in più rispetto allo scorso anno). È stata dedicata particolare cura alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sono stati introdotti corsi finalizzati allo sviluppo di competenze trasversali; alcune Funzioni e società hanno realizzato analisi dei profili professionali dei dipendenti volti a valorizzarne le competenze specifiche.</p>
<p>Assicurare un buon clima interno, attraverso il rispetto dei diritti dei lavoratori e l'ascolto delle loro opinioni</p>	<p>Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso</p>	<p>Nel corso del 2010 sono stati sottoscritti accordi sindacali, che hanno interessato la maggior parte delle società del Gruppo, sui principali aspetti di organizzazione del lavoro; il blocco delle interlocuzioni, verificatosi a metà anno sul tema della distribuzione del premio di risultato 2009 (per le società "storiche" del Gruppo), ha trovato soluzione a partire dal mese di settembre.</p> <p>Particolare rilievo ha avuto l'avvio dell'intesa preliminare relativa allo scioglimento della JV con Electrabel, stabilito con l'Accordo Quadro di dicembre 2010.</p>
<p>Migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p>Implementare nelle principali società operative del Gruppo un efficace Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro</p>	<p>Tutte le società del Gruppo ottemperano, in maniera autonoma e con responsabilità diretta, alla normativa vigente in materia di gestione della sicurezza.</p> <p>Nel 2010 un Sgsl formalizzato è implementato presso 13 società, incluse le società operative i cui dipendenti sono maggiormente esposti a rischi infortunistici.</p> <p>In particolare, nel corso dell'anno, le società: Acea Distribuzione, LaboratoRI, le 4 società di JV con Electrabel e Sogea hanno conseguito la certificazione del Sistema di gestione della sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007.</p> <p>Al personale del Gruppo sono stati erogati 87 corsi di formazione su sicurezza, privacy e ambiente con 283 edizioni, per complessive 5.796 partecipazioni (più del doppio rispetto allo scorso anno).</p> <p>Sono risultati in contrazione, rispetto all'anno precedente, il numero complessivo di infortuni e gli indici di frequenza e gravità.</p>

Ambiente

Contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO ₂ in atmosfera	Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili	L'energia prodotta dagli impianti eolici del Gruppo è aumentata del 13,9% rispetto al 2009, passando da 17,65 GWh a 20,11 GWh; si segnala in particolare l'aumento dell'energia prodotta da solare fotovoltaico, pari a 18,2 GWh a fronte dei 3,5 GWh 2009, grazie agli impianti realizzati e connessi nel 2010, che hanno portato ad una capacità installata di circa 25 MW, destinata ad aumentare nel 2011. La produzione da fonte idroelettrica è stata di circa 181 GWh, in linea con la buona performance dell'anno precedente.
	Sviluppare l'attività di cogenerazione e trigenerazione	A fine 2010 gli impianti di cogenerazione (produzione di energia elettrica e termica) realizzati da Ecogena hanno una potenza complessiva installata di 4,3 MW _e ; nel corso dell'anno sono stati perfezionati accordi per la costruzione di altre due centrali cogenerative, per il Centro direzionale "Europarco" e il Centro Commerciale Laurentino, per ulteriori 3,84 MW _e . È stata costituita Eur Power Srl (51% Eur SpA, 49% Ecogena SpA) con la missione di produrre e fornire energia elettrica, termica e frigorifera ad utenze di tipo civile e industriale, tramite la realizzazione, gestione e manutenzione di impianti di cogenerazione e trigenerazione negli immobili del quartiere EUR.
	Contribuire al miglioramento dell'efficienza negli usi finali dell'energia elettrica (DM 20/07/2004 e succ. modifiche)	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 2010 una riduzione certificata dei consumi presso i clienti serviti per circa 215.185 tep a fronte di un obbligo fissato di 99.149 tep.
	Realizzare efficientamento energetico nelle società del Gruppo	Nel 2010 è stato istituito nella holding il Comitato di coordinamento degli Energy Manager del Gruppo, allo scopo di condividere e confrontare le best practice realizzate e di proporre nuove iniziative per la razionalizzazione dei consumi energetici. Di particolare rilievo, nell'anno, gli interventi di efficientamento energetico realizzati dalle società idriche, grazie ai quali è stato raggiunto un risparmio complessivo di 5,5 milioni di kWh nel 2010, superiore alle aspettative pianificate.
	Migliorare gli impianti di illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale	Nel 2010 Acea ha installato, tra nuove realizzazioni e ammodernamenti, 1.370 punti luce con sorgente a Led; sono inoltre migliorati i dati di efficienza luminosa e rendimento medio delle lampade.
Contenere gli impatti ambientali delle attività	Assicurare l'adeguato presidio delle tematiche ambientali nel Gruppo	Per il presidio delle tematiche ambientali del Gruppo, nel 2010 sono state svolte attività di monitoraggio dell'evoluzione normativa in materia; incontri informativi e di aggiornamento ai dipendenti su tematiche specifiche (ad es. sul SISTRI per la gestione dei rifiuti); partecipazioni a workshop e incontri istituzionali (su innovazione tecnologica, energie rinnovabili, mobilità sostenibile, evoluzione della sostenibilità urbana nelle città del Mediterraneo, ecc.); predisposizione di report, sia in risposta alle richieste di approfondimento in merito alle performance ambientali del Gruppo da parte di analisti della finanza etica sia specifici (ad esempio il <i>Carbon Disclosure Project</i>). A livello centralizzato è stata inoltre supportata l'attività di efficientamento energetico, tramite il Comitato di coordinamento degli Energy Manager.
	Implementare Sistemi di Gestione Ambientale formalizzati (UNI EN ISO 14001:2004, registrazione Emas)	AceaElectrabel Produzione: nel 2010 è stata confermata la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 per 4 su 5 centrali termoelettriche e per 2 su 7 centrali idroelettriche (incluse quelle minori) e la registrazione EMAS per 1 su 5 centrali termoelettriche. Tirreno Power: confermate la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 e la registrazione EMAS per 2 su 3 centrali termoelettriche; per la terza centrale entro il 2011 si otterranno sia la certificazione che la registrazione. Le 17 centrali idroelettriche (12 delle quali minori) non sono ancora certificate. Gruppo A.R.I.A: confermate nel 2010 per i 2 termovalorizzatori delle società Terni En.A. ed EALL sia la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 sia la registrazione

Ambiente

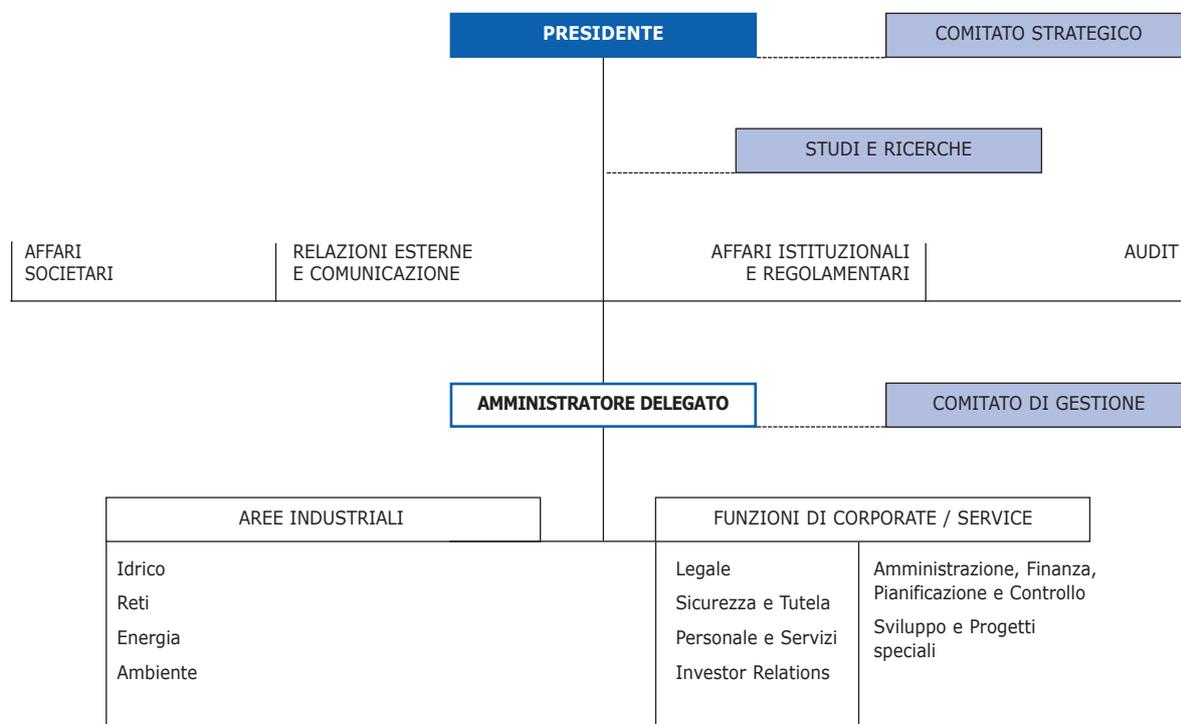
Contenere gli impatti ambientali delle attività	Implementare Sistemi di Gestione Ambientale formalizzati (UNI EN ISO 14001:2004, registrazione Emas)	<p>EMAS; la società SAO, operativa nel settore ambientale (discarica e compostaggio), ha rinnovato la Certificazione UNI EN ISO 14001:2004 e ha portato avanti l'iter di registrazione EMAS.</p> <p>Nell'area industriale "reti", Acea Reti e Servizi Energetici ha svolto nel 2010 le attività propedeutiche al conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 14001:2004, prevista per il 2011.</p> <p>Nell'area idrica, la società Publiacqua ha avuto confermata la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004, per i tre impianti principali, e le società del Gruppo Acque hanno rinnovato la Best4; tra le società estere, il Consorzio Aguazul, 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	Sono proseguite nel corso dell'anno le specifiche campagne di monitoraggio delle emissioni odorigene negli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.Bi.S) basate sull'utilizzazione dell'idrogeno solforato (H ₂ S) e sono state svolte ulteriori campagne presso gli essiccatori di Roma Nord e Roma Est.
	Incrementare l'attività di recupero/riutilizzo dei rifiuti	<p>È proseguita, presso le principali sedi aziendali, la raccolta differenziata dei rifiuti di ufficio (carta, cartone, plastica, toner), per circa 30.000 kg di materiale avviato al riciclo da ditte autorizzate.</p> <p>Nel 2010, grazie all'impegno delle principali società operative: Acea Distribuzione ha recuperato il 51% dei rifiuti totali, Acea Electrabel Produzione circa l'8% dei rifiuti prodotti e in particolare il 57% di quelli pericolosi e Tirreno Power ha recuperato il 75% del totale, Acea Ato 2 ha recuperato il 9%.</p> <p>Aquaser ha svolto il servizio di trasporto e recupero dei rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque, garantendo lo smaltimento di 182.857 tonnellate di rifiuti (+4% rispetto allo scorso anno) per le società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Sogea.</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>È proseguita nel 2010 l'attività di individuazione delle perdite idriche da parte delle principali società operative. In particolare, Acea Ato 2 ha concentrato tale attività nei comuni fuori Roma (Grottaferrata, Albano, Castel Gandolfo, Castel Madama, Monterotondo, Riano, Fiano Romano, Santa Severa e Cerveteri) e Acea Ato 5 ha implementato i siti telecontrollati, dando priorità a quelli che non hanno un'ottimale gestione idrica.</p> <p>Il dato delle "perdite reali" (secondo il D.M. 99/97) è stato presidiato da tutte le società operative nel settore; le tre migliori performance 2010 sono state rilevate da Acque con il 23%, Acea Ato 2 con il 26,9% (il 24,8% nella sola rete "storica") e Publiacqua con il 30,9%.</p> <p>Diverse società hanno intrapreso iniziative volte a sensibilizzare clienti e collettività al corretto uso della risorsa idrica, evitando gli sprechi.</p>
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 2010 sono stati eseguiti complessivamente dalle società idriche del Gruppo 1.081.141 controlli analitici sull'acqua potabile (di cui 330.269 nel solo territorio gestito da Acea Ato 2).
	Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi	<p>Tutte le società idriche monitorano i livelli di concentrazione degli inquinanti residui in uscita dagli impianti di depurazione e i valori medi di concentrazione sono risultati entro le soglie di legge.</p> <p>È proseguito il monitoraggio della qualità delle acque dei fiumi Tevere e Aniene, grazie alle rilevazioni effettuate da 4 centraline di controllo, in grado di inviare dati in tempo reale alla Sala Operativa di Acea Ato 2.</p>

Impresa

Realizzare Investimenti commisurati al contesto sempre più sfidante e competitivo di riferimento	Adeguare la programmazione degli impieghi finanziari di breve e medio termine alle previsioni di sviluppo	<p>È stato approvato nel dicembre 2010 il Piano industriale per il periodo 2011-2013, focalizzato sulle attività regolamentate e sul waste to energy. Gli investimenti previsti a copertura dell'intero periodo sono di circa 1,3 milioni di euro.</p> <p>Nel 2010 gli investimenti complessivi sono stati di 473,2 milioni di euro (-8,7% rispetto ai 518,1 milioni del 2009), così ripartiti: nell'area industriale idrico 202,8 milioni di euro (+14,3% rispetto al 2009); nell'area reti 161,1 milioni di euro (-14,3% rispetto all'anno precedente); nell'area mercato 48,7 milioni di euro (+23,3% rispetto allo scorso anno); nell'area ambiente 48,5 milioni di euro (-45,7% rispetto al 2009); nell'area corporate 12,1 milioni di euro (-49% rispetto allo scorso esercizio).</p>
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	<p>Sono stati avviati presso l'impianto di termovalorizzazione della società EALL i lavori di revamping della linea esistente e di realizzazione di ulteriori due linee, la cui operatività è prevista entro il 2011, ognuna di potenzialità pari a circa 100.000 tonnellate anno, ed è stato avviato il progetto di revamping dell'impianto di termovalorizzazione della società Terni En.A. allo scopo di ottenere miglioramenti ambientali ed efficienza del servizio in conformità alla nuova qualifica di Impianto Alimentato a Fonti Rinnovabili (IAFR).</p> <p>Prosegue il consolidamento e lo sviluppo delle attività del Gruppo Aquaser con particolare riferimento alle attività di recupero dei fanghi di depurazione e dei rifiuti organici da raccolta differenziata.</p>
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>Nel settore energia, Acea Distribuzione ha presentato nel 2010 due progetti di particolare portata innovativa: <i>Smart Network Management System</i>, che integrando le tecnologie aziendali mira a incrementare l'efficienza, la sicurezza e la qualità del servizio e <i>Smart Grid</i>, una "rete intelligente" in grado di monitorare e gestire dati e flussi di consumo elettrici.</p> <p>Nel settore idrico ogni anno la società LaboratoRI svolge attività di ricerca sperimentale e innovativa, in collaborazione con alcune società idriche del Gruppo, e con istituzioni ed enti di ricerca specializzati.</p>

Corporate governance e sistemi di gestione

Grafico n. 6 – ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2010



La corporate governance in Acea

Acea aderisce al Codice di Autodisciplina delle società quotate²⁶, 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, incaricato della gestione dell'impresa, si avvale del supporto di alcuni Comitati e il Collegio Sindacale svolge attività di vigilanza.

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 legge²⁷. Nel corso dell'anno il CdA si è riunito quindici volte. Il Consiglio in carica durante l'esercizio in esame²⁸, è composto da nove membri ed è stato nominato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 29 aprile 2010 (vedi Box dedicato); il Presidente e l'Amministratore Delegato sono Consiglieri esecutivi mentre gli altri sette amministratori sono non esecutivi, in quanto privi di deleghe gestionali individuali.

²⁶ L'ultima revisione del Codice di Autodisciplina delle società quotate è del marzo 2006.

²⁷ 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 2010, a far data dal loro insediamento e in più occasioni, da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti: al 31.12.2010, 6 Consiglieri su 9 risultano essere indipendenti. Il CdA nella seduta del 23.3.2011 ha ritenuto non sussistente l'attribuzione di indipendenza per il Consigliere Francesco Caltagirone, essendo le società del Gruppo Caltagirone identificate come Parti Correlate.

²⁸ Il Consigliere Massimo Caputi, a seguito delle dimissioni presentate, è cessato dalla sua carica l'8.3.2010.

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* (Rapporti con gli investitori istituzionali), oggi alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato

2000-2002

- Adozione del *Regolamento delle Assemblee degli Azionisti*
- Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (*stock option plan*)
- Adozione, nel 2001, della Carta dei Valori
- Adozione, nel 2002, del Codice di Comportamento in materia di *Internal Dealing*

2003

- Affidamento al Presidente della *funzione di controllo e monitoraggio delle performance sociali e ambientali del Gruppo* (tramite l'Unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate)
- Approvazione del *Codice etico appalti*
- Insediamento del Comitato etico, previsto dalla *Carta dei Valori*

2004

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001; istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2 (formalizzato, per quest'ultima, nel gennaio 2005)
- Adozione del *Codice Etico*

2005

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, istituzione dell'Organismo di Vigilanza e adozione del Codice etico in AceaElectrabel SpA, AE Produzione SpA, AE Trading SpA e LaboratoRI SpA; adozione del *Codice di comportamento* in Acque SpA
- Istituzione delle Unità Risk control, Presidio customer care e Protezione aziendale
- Adozione del nuovo *Codice di comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* (L. 262/2005)
- Adozione delle *Linee guida per il trattamento dei dati personali*, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy
- Implementazione del "Sistema delle Regole Interne" (politiche di gruppo, processi di governance strategica, processi operativi e processi di funzionamento)
- Emanazione di nuove procedure di gestione delle partecipazioni societarie per l'equilibrio tra controllo esercitato da Acea SpA e autonomia delle società controllate e partecipate

2006

- Recepimento della nuova versione del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (Borsa Italiana, marzo 2006)
- Adeguamento dello Statuto sociale alla disciplina introdotta dalla L. 262/05
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza in AceaElectrabel Elettricità SpA, Acea Ato 5 SpA, Voghera Energia SpA e Roselectra SpA
- *Nuovo Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie*
- Nuova disciplina in materia di *Internal Dealing* (che sostituisce il *Codice di comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* adottato nel 2005)
- Revisione della macrostruttura organizzativa di Acea SpA

2007

- Rinnovo del CdA di Acea SpA (nel maggio 2007) e dei membri dei Comitati di gestione, assicurando continuità e regolare svolgimento delle funzioni di governance
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Acea Reti e Servizi Energetici SpA, Acea Ato 5 SpA, Acque SpA e Acquedotto del Fiora SpA e Umbria Energy SpA

2008

- Avviata la revisione del Sistema di Controllo Interno (SCI) e l'adeguamento del complessivo Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Ecogena SpA e adeguamento dello stesso in Acquedotto del Fiora SpA in riferimento ai reati previsti dalla L. n. 123/07 relativi alla sicurezza dei lavoratori
- Adozione di una Procedura per il processo decisionale delle Operazioni con le Parti Correlate (OPC) nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza

2009

- Proseguita la revisione del Sistema di Controllo Interno (SCI) e approvate le *Linee di indirizzo del SCI*
- Adeguati i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, di Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Terni En.A
- Approvata la nuova macrostruttura organizzativa di Acea SpA
- Ottemperato il disposto normativo per la redazione della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari ai sensi dell'art. 123-bis del Testo Unico della Finanza (D. Lgs. n. 58/98)
- Adeguato lo Statuto Sociale alla disciplina normativa prevista dalla L.34/08 e alle *best practices* relativamente alle modalità di scelta e ai metodi di elezione dei membri degli organi societari (criterio proporzionale)

2010

- Rinnovo del CdA di Acea SpA (in aprile 2010) e dei membri dei Comitati di gestione, assicurando continuità e regolare svolgimento delle funzioni di governance
- Modificato lo **Statuto Sociale** in attuazione del D. Lgs. n. 27/10, che recepisce in Italia la Direttiva 2007/36/CE intesa ad agevolare la partecipazione alle assemblee da parte degli azionisti di società quotate (*Shareholders' Rights*)
- Approvata una nuova **procedura per le operazioni con le parti correlate** (con efficacia dal 1.1.2011) in ottemperanza alla delibera Consob n. 17221 del 12/3/10 e costituito un **Comitato per le Operazioni con Parti Correlate** (OPC)
- Adottati i nuovi **regolamenti** su composizione e funzionamento dei Comitati per il Controllo Interno, per la Remunerazione, ed Etico e dell'Organismo di Vigilanza
- Introdotta la figura del **Direttore Generale** in Acea SpA²⁹
- Revisione della **macrostruttura organizzativa** per le Funzioni che riportano al Presidente
- Introdotti o adeguati, in risposta all'ampliamento dei reati contemplati dalla normativa, i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. **231/2001** in Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, AceaElectrabel Holding, AceaElectrabel Produzione, A.R.I.A., Eall, Enercombustibili, SAO, Aquaser, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Rieti, LaboratoRI.

²⁹ L'insediamento effettivo è avvenuto in data 1.2.2011 e con procura dell'AD del 7.2.2011 sono stati conferiti al Direttore Generale i poteri di amministrazione che gli sono propri.

Le informazioni sui *curricula* degli Amministratori di Acea SpA, sulle qualifiche di indipendenza, sulle presenze alle riunioni del CdA e agli eventuali Comitati di cui sono membri e, infine, su eventuali incarichi ricoperti in altre società³⁰, 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 2010*³¹.

Box – Composizione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (al 31.12.2010)

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)

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

Tra le competenze assegnate per legge e statuto al CdA, ad eccezione di quanto riservato all'Assemblea, rientrano:	- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica;
- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché la formulazione delle vie 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;	- il dialogo con gli azionisti e la promozione di iniziative utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti;
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della società;	- 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. n. 196/03);
- l'istituzione dei Comitati previsti dal Codice di Autodisciplina e la nomina dei loro membri;	- 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. n. 81/08).
- l'adozione dei <i>Modelli di organizzazione, gestione e controllo</i> ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;	

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 (vedi box dedicato); nell'ottobre 2010, inoltre, ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il CdA ha nominato il Direttore Generale, che entrerà in carica nel 2011.

Alcune innovazioni sono state apportate nell'anno alla disciplina di funzionamento dell'**Assemblea degli azionisti**. Si è reso infatti necessario adeguare le relative norme dello Statuto alle disposizioni introdotte dal D. Lgs. 27/10, di recepimento della Direttiva 2007/36/CE, e dal nuovo art. 135 novies del Testo Unico della Finanza (D. Lgs. 59/98). Tali modifiche sono orientate a garantire ai soci delle società quotate maggior partecipazione, trasparenza e informazione. Sono previste, ad esempio, modalità di interazione informatiche (notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti in Assemblea e pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione) e la presentazione di integrazioni all'ordine del giorno dell'Assemblea.

Come riportato anche nella *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*, non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto³².

Fatta eccezione per il socio Comune di Roma, lo Statuto prevede una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono, infine, patti parasociali né poteri

³⁰ Il CdA nella seduta del 23.3.2011, accogliendo la proposta del Presidente e il parere favorevole del Comitato di Controllo Interno, ha elevato a 10 il numero massimo di incarichi che ciascun amministratore può ricoprire in società quotate, compreso quello in Acea, garantendo egualmente pieno adempimento dei propri compiti.

³¹ Vedi Bilancio Consolidato 2010, p.391.

³² 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.

Box – Funzioni di Presidente, Amministratore Delegato

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.

speciali di veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della mera partecipazione societaria detenuta.

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

- prevenire o limitare eventuali conseguenze negative che possono emergere da risultati inattesi della gestione aziendale;
- consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi (efficienza ed efficacia delle attività, salvaguardia del patrimonio aziendale);
- garantire la conformità della società alle leggi e ai regolamenti applicabili (*compliance*);
- presidiare una corretta e trasparente informativa interna e verso il mercato.

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

- il **Consiglio di Amministrazione** che definisce con il 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 più importanti 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**, al quale partecipano i Consiglieri deputati, il Presidente, l'Amministratore Delegato e il Presidente del Collegio Sindacale, che rappresenta parte essenziale del Sistema di Controllo Interno. Assiste il CdA nella definizione delle linee d'indirizzo del sistema e assicura le attività a supporto delle decisioni da assumere; tra gli altri compiti, esprime il proprio parere sulla nomina e remunerazione del Preposto al Controllo Interno. Nel 2010 il Comitato si è riunito nove volte; l'organo dispone di un budget annuo di 25 mila euro;
- il **Comitato per la Remunerazione** che propone al CdA la remunerazione dell'Amministratore Delegato e dei Consiglieri con particolari cariche; valuta i criteri per i compensi dei dirigenti con responsabilità strategiche e propone i sistemi di incentivazione (nel 2010 è stato approvato il nuovo Piano di incentivazione a Lungo Termine per il periodo 2010-2012). 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 corrente, svolgendo una funzione generale di vigilanza sulla conformità legislativa, sulla correttezza dell'amministrazione e sull'effettiva attuazione del Codice di Autodisciplina delle società quotate. Il Presidente del Collegio viene scelto entro le liste di minoranza;
- l'**Amministratore Delegato**, in qualità di sovrintendente alla funzionalità del Sistema di Controllo Interno, che cura l'identificazione dei principali rischi aziendali, provvedendo alla progettazione, implementazione e gestione del Sistema di Controllo;
- il **Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari** che presidia i rischi sul processo di informativa finanziaria, tramite un sistema di gestione e controllo interno, e valuta, con il Comitato per il Controllo Interno, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità nel Gruppo ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- 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. Nel 2010 sono state svolte specifiche attività formative rivolte a dirigenti e quadri, allo scopo di diffondere la conoscenza e la gestione dei *Modelli* rinnovati nell'anno. L'OdV dispone di un budget annuale di 25 mila euro;

- il **Comitato Etico**³³ 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. La Funzione risponde al Presidente e non gestisce attività operative. Il responsabile della Funzione Audit è stato anche identificato come *Preposto al controllo interno*, che ha il compito di verificare l'adeguatezza del sistema e di esprimersi in merito alla sua idoneità, 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**, entro la 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 la cultura di *risk management*.
- 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 **norme 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** (quali i sistemi di gestione ambientale e della qualità correlati alle Certificazioni secondo le norme UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 9001, OHSAS 18001). Inoltre sono state definite negli anni diverse **Politiche**, sia a livello di Gruppo che di singole società, a presidio della qualità e della sicurezza, a tutela del patrimonio aziendale e dell'ambiente.

Per *sistema delle regole interne* (vedi grafico n. 7) si intende quel complesso di disposizioni che sovrintende al flusso delle operazioni di governo del Gruppo, a partire dalla definizione di direttive di macro livello sino alla declinazione di specifici aspetti, caratteristici dei settori di business.

Tale sistema è costituito da:

- **norme direzionali di Gruppo**, attraverso cui la capogruppo, nell'ambito delle propria funzione di direzione complessiva, fissa i principi esecutivi generali più opportuni;
- **processi**, a loro volta distinti in processi di governance strategica, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano alla determinazione e al perseguimento degli indirizzi strategici, a tematiche trasversali o a singoli business;
- **procedure**, che definiscono le modalità di attuazione delle attività.

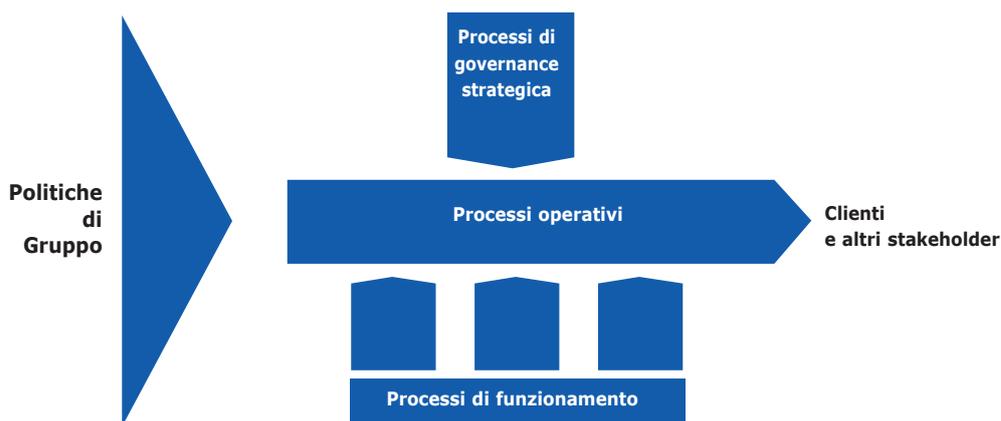
Acea aggiorna regolarmente tale sistema, per assicurarne la piena efficacia in risposta all'evoluzione delle esigenze del Gruppo. Nel 2010, ad esempio, sono state approvate norme direzionali in tema di rapporti e adempimenti nei confronti della Pubblica Amministrazione, di gestione dei rapporti con sindaci e revisori, di gestione interna e comunicazione esterna di documenti e informazioni privilegiate, di sicurezza informatica delle società (con procedure in merito all'accesso ai sistemi informativi centralizzati).

Acea SpA nel gennaio 2010, alla naturale scadenza triennale del Certificato ottenuto nel 2007, ha sostenuto nuovamente, e con pieno successo, l'Audit di Rivalutazione del CSQ che ha portato alla riemissione della **Certificazione di qualità**, secondo la **norma ISO 9001:2008**³⁴, per le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato e dell'illuminazione pubblica (funzionale e artistica). Nel corso del 2010, la società idrica Acea Ato 2 ha svolto tutte le attività propedeutiche all'ottenimento autonomo della Certificazione di Qualità, previsto per il 2011.

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

³³ Secondo la nuova disciplina, i membri del Comitato etico sono 5, di cui due di nomina esterna (al 31.12.2010 i membri esterni non erano stati ancora designati).

³⁴ Il possesso della certificazione ai sensi della norma ISO 9001 è necessario ad Acea anche per l'attestazione SOA ai fini della partecipazione alle gare di affidamento di lavori pubblici che rientrano nelle classi d'importo economico di interesse del Gruppo.



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 responsabilità economica, sociale e ambientale per la definizione delle scelte strategiche**³⁵.

Oltre ad Acea SpA la maggior parte delle **società del Gruppo** e degli **impianti produttivi** (centrali termoelettriche, idroelettriche e termovalorizzatori) operano secondo Certificazioni di Qualità e Ambientali; alcuni impianti si sono dotati anche di registrazioni EMAS (vedi i box dedicati).

La Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA è responsabile anche della definizione e del controllo attuativo delle linee di indirizzo in materia di **salute e sicurezza sul lavoro** e di **protezione del patrimonio aziendale materiale e immateriale**, nonché del monitoraggio dei rischi connessi. A tal fine sono operative le Unità *Sicurezza e Salute sul Lavoro* (vedi capitolo *Personale*) e *Tutela del patrimonio*, che ha definito nel 2009 la *Politica della Protezione* presso Acea SpA (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*).

Al 31.12.2010 sono 13 le società del Gruppo che attuano un sistema di gestione formalizzato della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; in particolare, nel corso dell'anno si è concluso positivamente l'iter avviato nel 2009 dalla società **Acea Distribuzione** per il conseguimento della certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro in conformità alla norma **OHSAS 18001:2007**; la medesima certificazione è stata conseguita nel 2010 anche dalle **4 società della joint-venture AceaElectrabel**, da **LaboratoRI** e da **Sogea**. La società Acea Ato 2 ha attivato un Sistema di gestione della sicurezza (Sgsl) conforme alle linee guida UNI INAIL; inoltre, nel marzo del 2010 Acea SpA ha aggiornato la propria Politica della Sicurezza.

Per avere una visione trasversale dei rischi inerenti i diversi processi del Gruppo e implementare efficacemente sistemi di controllo, in Acea sono operativi alcuni presidi accentrati di risk management.

L'Unità *Risk Control e controlli interni*, entro la Funzione Audit, cura l'individuazione, il monitoraggio e il controllo **dei principali fattori di rischio** – strategico, operativo e di processo – **che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo** (protezione dei business); l'attività si esplica tramite la reiterazione regolare delle fasi di risk assessment, risk treatment e risk monitoring e la costante interazione tra i diversi soggetti coinvolti, che viene supportata da un flusso informativo strutturato e continuo.

Il controllo degli **impatti sull'ambiente naturale** e l'individuazione di processi di miglioramento è affidato alle società operative. Le attività di **misura e controllo** per il settore idrico sono svolte dalla **società LaboratoRI**, mentre per il settore elettrico il **controllo dei principali impianti tecnologici** e l'**innovazione tecnologica** sono affidati alla responsabilità di Acea Distribuzione SpA. Per ciò che concerne la gestione dei **rischi finanziari**, principalmente con riferimento ai prezzi delle *commodity*, nella sub-holding attiva nel mercato e nella produzione elettrica è presente un'apposita struttura di governance che si compone di linee guida dedicate, specifiche policy, un comitato di supervisione dei livelli di rischio e delle strategie di copertura e di un sistema di monitoraggio delle esposizioni. La funzione di presidio dei rischi **regolatori** – nel 2010 affidata, a livello centralizzato,

³⁵ 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) ed uno spazio dedicato, in costante aggiornamento, è predisposto nella intranet aziendale.

Box – Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2010

Oltre alla certificazione riconosciuta ad **Acea SpA**, rinnovata nel 2010 e aggiornata secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**, sono dotate di certificazioni anche le seguenti società del Gruppo:

- **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.
- **AceaElectrabel Produzione SpA - Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008** per l'erogazione del servizio di gestione di parti di ricambio e attrezzature per la manutenzione di centrali elettriche, tramite processi di controllo, accettazione, movimentazione, stoccaggio, conservazione, preparazione e spedizione.
- **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.
- **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%).

- **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.
- **Acea Ato 5 SpA** ha ottenuto **nel 2010 la 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.

Inoltre, **Acea Ato 2 SpA** ha svolto le attività propedeutiche al conseguimento della Certificazione ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2008**, previsto per il 2011.

Box – Le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale del Gruppo Acea 2010

ENERGIA

Le Centrali termoelettriche e idroelettriche di AceaElectrabel Produzione che dispongono della **Certificazione ambientale** secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 14001:2004** sono le seguenti:

- Centrale termoelettrica di Tor Di Valle di Roma;
- Centrale termoelettrica Montemartini di Roma;
- Centrale termoelettrica di Leini;
- Centrale idroelettrica di Salisano;
- Centrale idroelettrica Marconi di Narni;
- Centrale termoelettrica di Voghera di Pavia (**nel 2010** ha ottenuto anche la conferma della registrazione EMAS).
- **SAO SpA**, società attiva nella gestione dei servizi ambientali, ha un **sistema integrato QAS** (qualità, ambiente e sicurezza) con il possesso di tre certificati: **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004**, **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008**, **Certificazione del Sistema Sicurezza OHSAS 18001:2007** e ha ottenuto nel 2010 la convalida della prima Dichiarazione Ambientale sviluppata secondo il Regolamento ambientale europeo EMAS, rimanendo in attesa della registrazione finale delle attività.
- le società **Terni En.A. SpA** e **EALL Srl** hanno la **Certificazione ambientale UNI ISO EN 14001:2004** per le attività di gestione degli impianti di produzione di energia elettrica di tramite utilizzo di fonti rinnovabili, attraverso le fasi di: messa a riserva del combustibile e termovalorizzazione. Ai due impianti sono state inoltre confermate le **registrazioni EMAS**.

- Le centrali di Vado Ligure e di Torrevadalliga Sud, entrambe di **Tirreno Power**, hanno sia la **Certificazione ISO 14001:2004** sia la **registrazione EMAS**, per l'impianto Napoli Levante è proseguito nel 2010 il procedimento, avviato nel 2008, per ottenere entrambe le certificazioni.

Inoltre la società **Acea Reti e Servizi Energetici SpA**, attiva nella progettazione ed erogazione di servizi di efficientamento energetico anche mediante applicazione di fonti rinnovabili, ha svolto nel 2010 le attività propedeutiche al conseguimento della Certificazione ambientale ai sensi della norma **UNI EN ISO 14001:2004**, previsto nel 2011.

IDRICO

- **Acque SpA**, dispone 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) ha ottenuto il **Best4** (Business Excellence Sustainable Task).
- **Publiacqua SpA** ha la Certificazione ambientale **UNI ISO EN 14001:2004** per la conduzione dell'impianto di depurazione (San Colombano) di acque reflue urbane e per i grandi impianti di potabilizzazione (Anconella e Mantignano) a servizio del territorio del Medio Valdarno e nel 2010 l'ha **estesa a tutte le attività aziendali** (uffici centralizzati e impianti).
- **Consorzio Agua Azul SA**, operativo a Lima in Perù, ha confermato la certificazione del proprio Sistema di Gestione integrato Qualità e Ambiente, secondo le norme **UNI EN ISO 14001:2004** e **9001:2008**.

alla Funzione Affari Istituzionali e Regolamentari – rappresenta un elemento fondamentale, poiché i principali business del Gruppo si riferiscono a settori regolamentati; viene pertanto effettuato un continuo monitoraggio del quadro regolamentare e dell'impatto sul business, finalizzato a definire eventuali misure di risposta.

Infine tra i sistemi di gestione vanno considerati i sistemi informatici, in costante evoluzione e a presidio di tutte le attività del Gruppo, affidati all'Unità Information & Communication Technology.

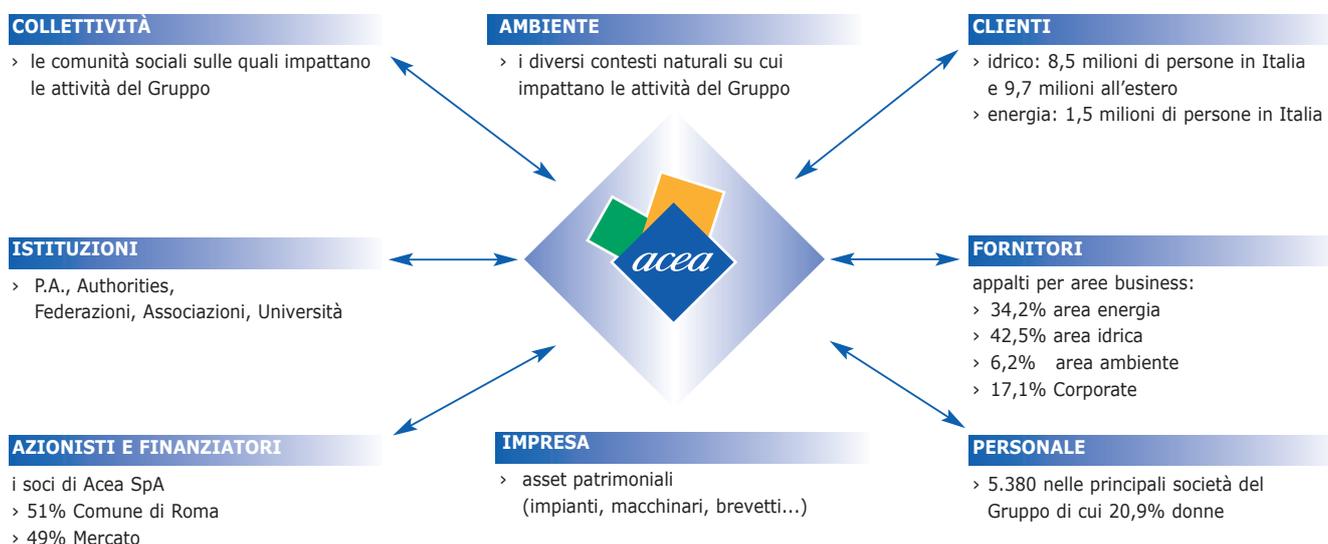
Stakeholder e ripartizione del valore generato

Gli stakeholder e il loro coinvolgimento

Dal 1999, anno in cui Acea SpA si è quotata in Borsa e ha redatto il suo primo report sociale, l'azienda mappa e classifica i propri stakeholder³⁶, tenendo conto dell'evoluzione dei business del Gruppo, ed elabora forme di ascolto e interazione in funzione delle peculiarità ed esigenze dei portatori di interesse.

Se i principali stakeholder possono essere classificati nelle macrocategorie indicate nel grafico n. 8, riflesse anche nei codici valoriali, ciascuna di esse è in realtà composita e diversificata e lo sono altrettanto 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.

Acea, infatti, ricerca e attiva il confronto con gli stakeholder, coinvolgendo a diverso titolo le Funzioni, Unità, società del Gruppo. Lo scambio è biunivoco e implica un arricchimento sia per l'azienda che per i portatori di interesse: i diversi **metodi di coinvolgimento** producono **informazioni** che vengono utilizzate sia a beneficio dell'azienda sia nell'elaborazione di **feedback** in risposta alle istanze rilevate.

Nei capitoli dedicati ad illustrare le relazioni tra l'azienda e i singoli stakeholder vengono descritte le diverse iniziative di ascolto o coinvolgimento.

Nei confronti dei **clienti**, ad esempio, Acea conduce periodicamente indagini di customer satisfaction volte a rilevarne la soddisfazione rispetto ai servizi erogati, condivide i risultati delle rilevazioni con i responsabili dei servizi indagati, ne dà diffusione all'esterno anche attraverso il report di sostenibilità e, sulla base delle criticità rilevate, definisce e implementa interventi di miglioramento nell'erogazione dei servizi. Con le **associazioni di tutela dei consumatori**, Acea organizza tavoli di consultazione su materie di interesse condiviso e, a valle degli incontri, predispone iniziative specifiche; in tal modo sono stati definiti i regolamenti e i protocolli di conciliazione paritetica adottati dalle società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e dalla società preposta alla vendita di energia elettrica. Il rapporto con gli **azionisti** è costantemente presidiato da una Funzione preposta e rispetto alla **comunità finanziaria** e agli **analisti etici** l'azienda monitora studi, pubblicazioni e i rating nei quali è oggetto di valutazione, cura inoltre i contatti con gli operatori di settore e attiva al suo interno l'informazione e la sensibilizzazione rispetto a queste tematiche. Le interazioni con le **istituzioni** e

³⁶ 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 nell'attività dell'azienda 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

con le **autorità competenti** si sostanziano in incontri, audizioni e scambi informativo - documentali e nello sviluppo, con le prime, di sinergie per la realizzazione di progetti comuni a vantaggio del territorio e delle comunità locali, come il progetto per la mobilità sostenibile a Roma e nel Lazio o il progetto europeo Cat-Med per lo sviluppo urbano sostenibile e le numerose iniziative con le scuole, le Università e i centri di ricerca. Con riferimento al **personale** Acea implementa sistemi di valutazione e valorizzazione delle professionalità aziendali, a tal riguardo sono esemplificativi i progetti MappAcea e Censimento delle Competenze, 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

A partire dalla presente edizione del *Bilancio di Sostenibilità*, per la determinazione del valore economico generato e distribuito agli stakeholder, inclusi i fornitori, si fa esclusivo riferimento allo standard GRI adottato per la redazione del report, che utilizza uno schema a scalare analogo alla struttura del conto economico di Bilancio.

Il valore economico direttamente generato dal Gruppo nel 2010, che include i ricavi caratteristici e la gestione finanziaria, ammonta complessivamente a **3.599,4** milioni di euro (erano 2.974,9 milioni di euro nel 2009).

La distribuzione di tale valore agli stakeholder è ripartita come segue: il **74%** sotto forma di **costi operativi (fornitori)**; l'**11,4%** come risorse reinvestite nel **sistema impresa**; il **7,6%** in termini di remunerazione del **personale**; il **4,5%** agli **azionisti e finanziatori** sotto forma di interessi e dividendi (per gli azionisti, in particolare, in riferimento al 2010, al dividendo derivante dall'utile d'esercizio è da aggiungere un dividendo di **63,9** milioni di euro derivante dalla riserva plusvalenza da scorporo maturata in precedenti esercizi); il **2,4%** è imputato alla **pubblica amministrazione**³⁷ sotto forma di tasse e imposte; infine lo **0,1%** va negli investimenti e donazioni alla **comunità**.

³⁷ L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder è di 73,9 milioni di euro.

Tabella n. 11 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2009-2010)

(in milioni di euro)	2009	2010
totale valore economico direttamente generato	2.974,9	3.599,4
<i>distribuzione agli stakeholder</i>		
costi operativi (fornitori)	2.102,6	2.661,5
dipendenti	286,4	274,9
azionisti e finanziatori	111,4	163,3
pubblica amministrazione	147,8	85,4
collettività	3,6	5,5
impresa	323,1	408,8

Tabella n. 12 – RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2009-2010)

	2009	2010
costi operativi e fornitori	70,7%	74%
dipendenti	9,6%	7,6%
azionisti e finanziatori	3,7%	4,5%
pubblica amministrazione	5%	2,4%
collettività	0,1%	0,1%
impresa	10,9%	11,4%



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**, e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**³⁸, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2010*, con il rinvio alle pagine delle sezioni del report ove è possibile reperirli.

Il significato di ciascun indicatore di performance trova articolata spiegazione 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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 26-29, 50, 120, 129, 133-136
- EC2 (Core) Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.
L'identità aziendale pag. 27
- EC3 (Core) Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 121
- EC4 (Core) Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 54 nota 37

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)
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 120
- EC6 (Core) Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 104, 105
- 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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 97-100
- EC9 (Additional) Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 80, 81, 84, 92, 97-100; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 157

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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 69, 70, 86, 101, 102 nota 92, 134, 136

³⁸ Con riferimento alle Linee guida GRI-G3.1, per ciò che concerne gli indicatori economici e sociali già previsti dalle linee guida GRI.G3, edizione 2006, ci si è attenuti alle definizioni presenti nella traduzione italiana della versione 2006 mentre per quelli modificati o introdotti ex novo dalle Linee guida GRI-G3.1 le definizioni sono state tradotte dalla versione inglese 2011; gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella.

EU10 (Core) Capacità di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.

L'identità aziendale pag. 31 e nota 21

Gestione della domanda

EU7 (Core) Programmi di gestione della domanda energetica per utenze domestiche, commerciali, istituzionali e industriali.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 86

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. 69, 136; Le relazioni con l'ambiente pagg. 176-179

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 pagg. 151, 152

EU12 (Core) Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.

Le relazioni con l'ambiente pag. 154

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. 108, 109-112, 112 e ss.

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 pag. 109-112

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. 121

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 s.m.i.) 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 fino al compimento di 1 anno di età del bambino e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo all'azienda 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. 69, 124

EU15 (Core) Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio. La percentuale di dipendenti delle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici e le 4 società della joint venture, ubicate prevalentemente nel territorio laziale) pensionabili entro i prossimi 5/10 anni è pari al 3,1% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo Composizione e turnover, articolato in: 4,6% di dirigenti, 2,5% di quadri, 3,0% di impiegati e 3,2% 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. 112 e ss.
Con riferimento ai Servizi e ai Lavori affidati da Acea Distribuzione, la totalità dei dipendenti delle ditte appaltatrici è coperta da Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro; per ciò che concerne i Fornitori, Acea Distribuzione si impegna nella verifica degli adempimenti previdenziali e contributivi (INAIL).
- 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. 112 e ss.

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. 107, 118
- 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.
Nel 2010 è possibile fornire il dato relativo al numero di infortuni articolato per genere solo per la capogruppo, pari a 1 caso di infortunio maschile e 4 casi di infortunio femminile. Nel 2011 il dato coprirà ragionevolmente il perimetro di riferimento. I dati vengono presentati distinti per aree industriali e non per area geografica, per la scarsa significatività di quest'ultimo aspetto data la marcata concentrazione territoriale del Gruppo.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 119
- 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 pagg. 118, 119
- LA9 (Additional) Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 118
Nel 2010 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. 101, 107, 124
- 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; tuttavia Acea applica Sistemi di Qualificazione lavori per l'area idrica e per l'area energia e i rispettivi Regolamenti prevedono l'obbligo di osservanza delle norme in materia di sicurezza. Inoltre, il Sistema di Qualificazione lavori - area energia prevede la sottoscrizione dalla Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro, quale requisito indispensabile per l'ammissione alle gare e applica un sistema di Vendor Rating incentrato su qualità e sicurezza. Sui cantieri è prevista la presenza dell'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione).

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 pag. 125
- 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 pagg. 120, 121-125
- LA12 (Additional) Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.
Nel 2010 è stato sottoposto a valutazione il 32% del personale (90 dipendenti in forza presso l'Unità Amministrazione, Finanza, Pianificazione e Controllo della holding e l'intero organico di Acea Ato 2 pari a 1.617 unità su un totale di 5.380 risorse) (vedi 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. 122

Diversità e pari opportunità

- LA13 (Core) Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a

sesto, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 111 e s., 115 e s., 128

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. 120

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 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. 106
- 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 richiede a fornitori e appaltatori l'accettazione e il rispetto dei propri codici valoriali.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 101, 106
- 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 2010 le ore di formazione erogate ai dipendenti che hanno avuto ad oggetto anche tali tematiche sono circa 2.590 (dato stimato: 165 neoassunti x 15,7 ore di formazione *pro capite*).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 124

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. 115 e s., 128

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 paragrafo che illustra le Relazioni industriali e laddove si fa riferimento ad altre forme associative presenti in azienda (CRA, ANMIC, Associazione Medaglie d'oro).
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112 e ss., 127 e s.

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* e nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

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 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 sottoposte 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 dalle gare.

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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62-68, 89, 93-100, 101 e s., 107, 136; *L'identità aziendale* pagg. 46, 48, 49 e ss.
- SO9 (Core) Attività con importanti impatti positivi e negativi – reali o potenziali – sulle comunità locali.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62-68, 78, 79, 83, 97-100, 134
- S10 (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 molte prescrizioni per il risparmio energetico e per la riduzione del flusso luminoso disperso.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 135
- 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. 135
- EU20 (Core) Approccio di gestione relativo agli effetti di dislocamento.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 134, 135; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 166
- EU21 (Core) Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 134
- 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.
In Acea è operativo un sistema strutturato di controlli interni (SCI), incluso il Modello di organizzazione e di gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001. Inoltre è attiva la Funzione Internal Audit, che assicura gli opportuni

interventi di verifica. Non si dispone nel 2010 del dato percentuale circa il numero di divisioni interne monitorate, che si provvederà a fornire per la prossima edizione del report.

L'identità aziendale pag. 43

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, stimato, corrisponde a circa il 3% dei dipendenti inclusi nel perimetro di rendicontazione del capitolo *Personale* (165 neoassunti su 5.380 unità). Tale attività formativa è illustrata in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 122.

Nel 2010 è proseguito il progetto formativo e-learning relativo ai contenuti normativi del D.Lgs 231/01 sulle procedure anticorruzione dedicato a tutti i dirigenti, quadri e impiegati con responsabilità.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 124

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 pagg. 133-136

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. 133

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. 137

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. 138

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.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 83, 107, 136; *L'identità aziendale* pagg. 46 e ss.

EU25 (Core) Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti.

Per il 2010 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. 68-85

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. 68-85

PR5 (Additional) Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62-68; *L'identità aziendale* pagg. 49 e ss.

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.

Tutte le attività relative a campagne pubblicitarie, sponsorizzazioni, erogazioni ecc si svolgono nel rispetto della normativa vigente, facendo ricorso, ove stabilito, alle forme contrattuali previste. Inoltre, 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".

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. 137

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 *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 88; L'identità aziendale pag. 43*

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. 137

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 prevede agevolazioni economiche tese a facilitare l'accesso alle fasce meno abbienti della società.

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. 72

EU28 (Core) Frequenza delle interruzioni.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 76

EU29 (Core) Durata delle interruzioni.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 76, 77, 80

EU30 (Core) Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).

Le relazioni con l'ambiente pagg. 150, 151

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 presenta le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività in modo congiunto poiché i **dati relativi ai servizi erogati** (qualità percepita, erogata, customer care) si riferiscono prevalentemente all'area di Roma e provincia, in cui i due stakeholder sono quasi coincidenti³⁹. Le indicazioni sui volumi dei clienti dei servizi elettrico ed idrico si riferiscono invece ad un bacino più ampio; per le informazioni di tipo economico, sui ricavi generati dalle filiere dell'energia e idrica, si rinvia a *L'identità aziendale* (paragrafo *Indicatori economici generali*).

I clienti del Gruppo Acea

I clienti del servizio elettrico

Secondo le ultime rilevazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas su dati 2010⁴⁰, Acea si conferma **terzo operatore in Italia** per volumi commercializzati nel **mercato finale della vendita** dell'energia, con una **quota di mercato del 6%** (in aumento di un punto percentuale rispetto al 2009); è il **secondo operatore** per volumi venduti ai clienti del **mercato di maggior tutela** (composto prevalentemente dai clienti domestici e piccole imprese connessi in bassa tensione che non abbiano stipulato un contratto di compravendita nel mercato libero), con una quota del **5,2%**, in linea con lo scorso anno, ed **è diventata**, con un rilevante passo avanti, **il terzo operatore** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota del **6%** (era il sesto operatore nel 2009, con una quota del 4,9%).

In effetti, mentre si **contrae del 5,4%** circa la consistenza dei clienti di AceaElectrabel Elettricità appartenenti al **mercato "di maggior tutela"**, **aumenta di circa il 36,4%** il numero dei clienti del **mercato "libero"**, confermando la tendenza dell'ultimo triennio che testimonia la progressiva preferenza accordata dai clienti alle possibilità offerte dalla liberalizzazione del settore, con soluzioni e prodotti che riscontrano interesse.

Tabella n. 14 – VENDITA ENERGIA: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2008-2010)

	2008	2009	2010
mercato di maggior tutela (n. clienti)	1.484.260	1.427.315	1.350.505
mercato libero (n. clienti)	31.175	74.279	101.338

³⁹ 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), l'attività di distribuzione (che include la quasi totalità degli elementi di qualità del servizio erogato) e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area dunque clienti e collettività sono pressoché coincidenti. Per quanto concerne gli altri territori in cui Acea è operativa tramite società partecipate, in particolare per il servizio idrico integrato, si rinvia al fascicolo Schede società Italia-estero.

⁴⁰ 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.

Box – I segmenti del mercato elettrico

- **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 o le piccole imprese (alimentata in bassa tensione, con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) sono servite 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 riman-

gono 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 nella città di Roma, ha progressivamente espanso la propria attività, divenendo operatore di riferimento presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)⁴¹ 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 America.

La qualità percepita

Con il supporto di una società esterna specializzata e individuata con gara, Acea conduce le **indagini di customer satisfaction** volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi elettrico, idrico⁴² e di illuminazione pubblica.

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. A partire **dal 2010** il processo di customer satisfaction è stato ripensato a **beneficio della qualità informativa dei dati**. Le **modifiche implementate** - il passaggio a due rilevazioni semestrali in luogo dell'unica rilevazione annuale e l'introduzione dell'indice di intensità della soddisfazione dei clienti - pur non consentendo la puntuale comparabilità dei risultati dell'anno con quelli precedenti, sono state adottate per poter **disporre di dati più aggiornati**, utili a monitorare in corso d'opera le azioni intraprese, e per meglio **evidenziare le aree di miglioramento** anche in presenza di elevati livelli di soddisfazione.

Nel complesso, le indagini 2010 sono state condotte con una metodologia⁴³ di rilevazione in linea con gli anni precedenti e hanno consentito l'elaborazione di indicatori specifici:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (voto da 1 a 10) è 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)⁴⁴, vengono elaborati considerando i giudizi dei clienti in merito ai singoli aspetti del servizio e si basano sulla quota di clienti soddisfatti;

⁴¹ 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 l'identità aziendale il paragrafo dedicato alle principali società del Gruppo. Le schede di approfondimento sulle società idriche sono pubblicate nel fascicolo Schede società Italia-estero.

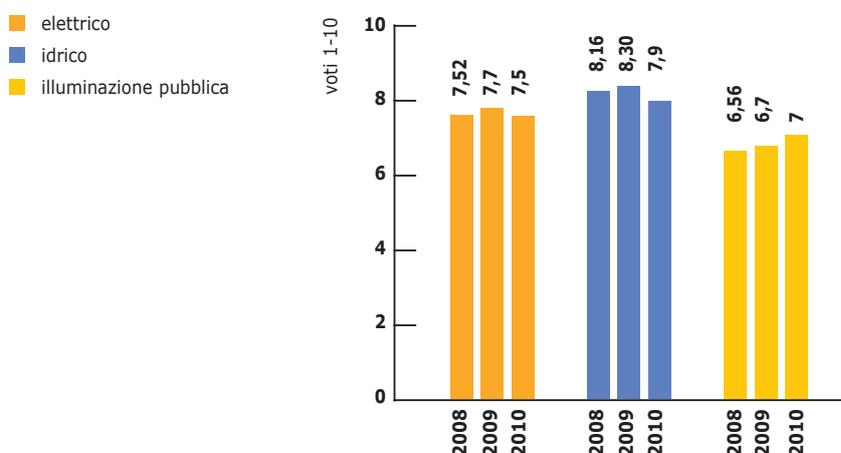
⁴² Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte su Roma e su altri comuni dell'ATO 2-Lazio centrale, Acea SpA ha realizzato indagini di qualità percepita presso altri ATO, nei quali è operativa tramite società partecipate; i risultati di queste ultime sono illustrati nelle schede dedicate a presentare tali società (vedi il fascicolo Schede società Italia-estero).

⁴³ 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%.

⁴⁴ Gli indici CSI Clienti Soddisfatti sono costruiti in base alla percentuale di clienti che si dichiarano soddisfatti e all'importanza attribuita agli aspetti in esame.

- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione**, voto da 1 a 10)⁴⁵, introdotti nel 2010, misurano “quanto” i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

Grafico n. 10 – GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2008-2010)



NB: il valore del 2010 è dato dalla media dei due semestri

La valutazione del servizio elettrico

Nei periodi di giugno/luglio e ottobre/novembre 2010 sono state condotte due rilevazioni tramite intervista telefonica di un campione complessivo di **4.892 clienti**, chiamati a esprimere il loro giudizio rispetto alla **qualità del servizio di fornitura di energia elettrica**.

Il campione era costituito da: clienti “domestici” e “non domestici” sul **mercato di maggior tutela** (residenti a Roma e Formello)⁴⁶ 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 si è deciso di **tenere 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 AceaElectrabel Elettricità⁴⁷.

Il **giudizio globale** sul servizio elettrico (sia per gli aspetti tecnici che per quelli di vendita) si mantiene stabilmente **positivo** nel triennio considerato, in particolare, nel 2010 il **95%** (94,5% Rete, 96% Vendita) degli intervistati lo ha valutato **tra la sufficienza e l’eccellenza** (vedi tabella n. 15).

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

I risultati dei due semestri sulla gestione degli elementi tecnici (**rete**) mostrano, negli indici complessivi, un buon livello di apprezzamento (88 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (7,2 su 10); tra le quattro macrocomponenti valutate l’intervento tecnico riceve giudizi più contenuti mentre gli altri sono considerati in modo decisamente positivo (vedi grafico n. 11). La gestione degli aspetti commerciali e di contatto (**vendita**) registra nei due semestri una valutazione più che positiva (92 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (7,4 su 10); particolarmente buoni i giudizi su fatturazione e contatto allo sportello (vedi grafico n. 12).

⁴⁵ Gli indici CSI Intensità Soddisfazione sono costruiti in base al voto medio di soddisfazione e all’importanza attribuita a ciascun aspetto.

⁴⁶ I dati presentati nel documento fanno riferimento soltanto al mercato di maggior tutela che per dimensioni è maggiormente rappresentativo dell’universo di clienti.

⁴⁷ Si ricorda che per tutto il 2010 tali attività sono state svolte dalla società AceaElectrabel Elettricità che, a seguito dell’accordo concluso con GdF che ha sancito lo scioglimento della JV, nell’aprile 2011 è stata ridenominata Acea Energia, al 100% di Acea SpA.

Tabella n. 15 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2008-2010)

giudizio	voti (scala 1-10)	2008	2009	2010 (media dei due semestri)	
				rete	vendita
eccellenza	9 - 10	24,6%	25%	15,5%	11,5%
bontà	8	31,0%	38%	42,5%	41,0%
sufficienza	6 - 7	35,2%	30%	36,5%	43,5%
insufficienza	1 - 5	9,2%	7%	5,5%	4,0%
media totale		7,52	7,7	7,55	7,45

Grafico n. 11 - SERVIZIO ELETTRICO - RETE: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITA' SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2010)

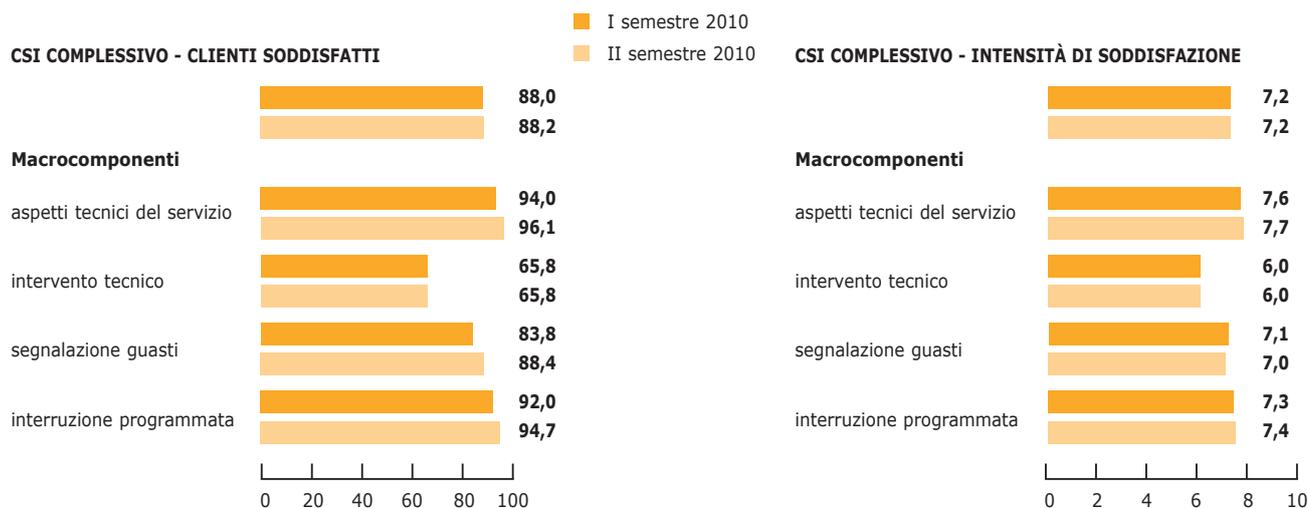
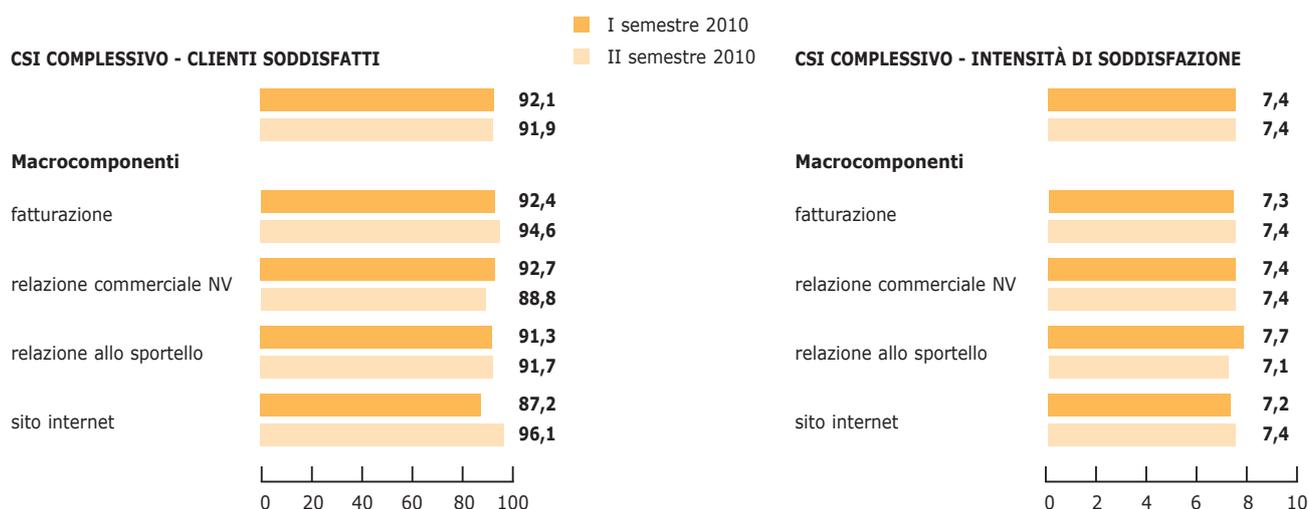


Grafico n. 12 - SERVIZIO ELETTRICO - VENDITA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITA' SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2010)



La tabella n. 16 riporta **le percentuali di clienti soddisfatti** in merito ai **singoli fattori di qualità** delle macrocomponenti del servizio elettrico: per gli elementi tecnico-gestionali (**rete**) la quota di soddisfatti più contenuta riguarda l'intervento tecnico dell'azienda, specie nel secondo semestre, mentre si distinguono per particolare apprezzamento "la continuità del servizio" e "la costanza della tensione" e, con riferimento all'interruzione programmata, "la modalità di comunicazione dell'interruzione" e "i tempi di preavviso". Per ciò che concerne gli aspetti commerciali e di contatto (**vendita**), la minore percentuale di clienti soddisfatti riguarda i "tempi di attesa per parlare con l'operatore" allo sportello mentre gli altri fattori di qualità soddisfano un'elevata percentuale di clienti, con valori che superano il 90%.

Tabella n. 16 – SERVIZIO ELETTRICO (RETE E VENDITA): PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2010)

% di clienti soddisfatti				
RETE	1° semestre 2010		2° semestre 2010	
aspetti tecnici (erogazione)	• continuità del servizio	94%	• continuità del servizio	96%
	• costanza tensione	93%	• costanza tensione	96%
intervento tecnico	• cortesia tecnici	83%	• cortesia tecnici	65%
	• efficacia intervento	75%	• efficacia intervento	54%
numero verde guasti	• cortesia operatore	89%	• cortesia operatore	92%
	• chiarezza risposte fornite	85%	• chiarezza risposte fornite	90%
	• tempi attesa per parlare con l'operatore	83%	• tempi attesa per parlare con l'operatore	87%
	• correttezza delle informazioni	78%	• correttezza delle informazioni	82%
interruzione programmata	• modalità ricevimento comunicazione	95%	• modalità ricevimento comunicazione	96%
	• tempo di preavviso	94%	• tempo di preavviso	94%
	• correttezza informazione tempi ripristino	88%	• correttezza informazione tempi ripristino	94%
VENDITA				
	1° semestre 2010		2° semestre 2010	
fatturazione	• correttezza importi bolletta	94%	• invio regolare bolletta, senza ritardi	96%
	• invio regolare bolletta, senza ritardi	93%	• correttezza importi bolletta	95%
	• facilità lettura bollette	90%	• facilità lettura bollette	93%
numero verde commerciale	• chiarezza risposte fornite operatore	94%	• cortesia operatore	94%
	• cortesia operatore	96%	• chiarezza risposte fornite operatore	92%
	• gamma di operazioni possibili	94%	• gamma di operazioni possibili	92%
sportello	• competenza operatore	97%	• cortesia operatore	97%
	• cortesia operatore	97%	• competenza operatore	92%
	• tempo attesa parlare con operatore	78%	• tempo attesa parlare con operatore	82%
sito internet	• facilità navigazione	87%	• comprensibilità offerte commerciali	98%
	• gamma di operazioni possibili	87%	• facilità navigazione	95%
	• comprensibilità offerte commerciali	82%	• gamma di operazioni possibili	95%

La valutazione del servizio idrico

La **qualità del servizio idrico percepita dai clienti** è stata rilevata nei periodi di giugno/luglio e ottobre/novembre 2010, tramite interviste telefoniche somministrate a un campione complessivo di **2.917 residenti** nei comuni di Roma e Fiumicino.

Il campione era costituito da **utenze private e amministratori di condominio** mentre per le rilevazioni sui canali di contatto i campioni erano costituiti da clienti selezionati con la metodologia del "call back" cioè persone che avevano usufruito di recente dei diversi canali di contatto (numero verde commerciale e sportello), rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico si conferma nel triennio decisamente **positivo**: il **97%** degli intervistati, nel 2010, ha espresso un voto tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 17).

L'indagine è stata articolata su **6 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.

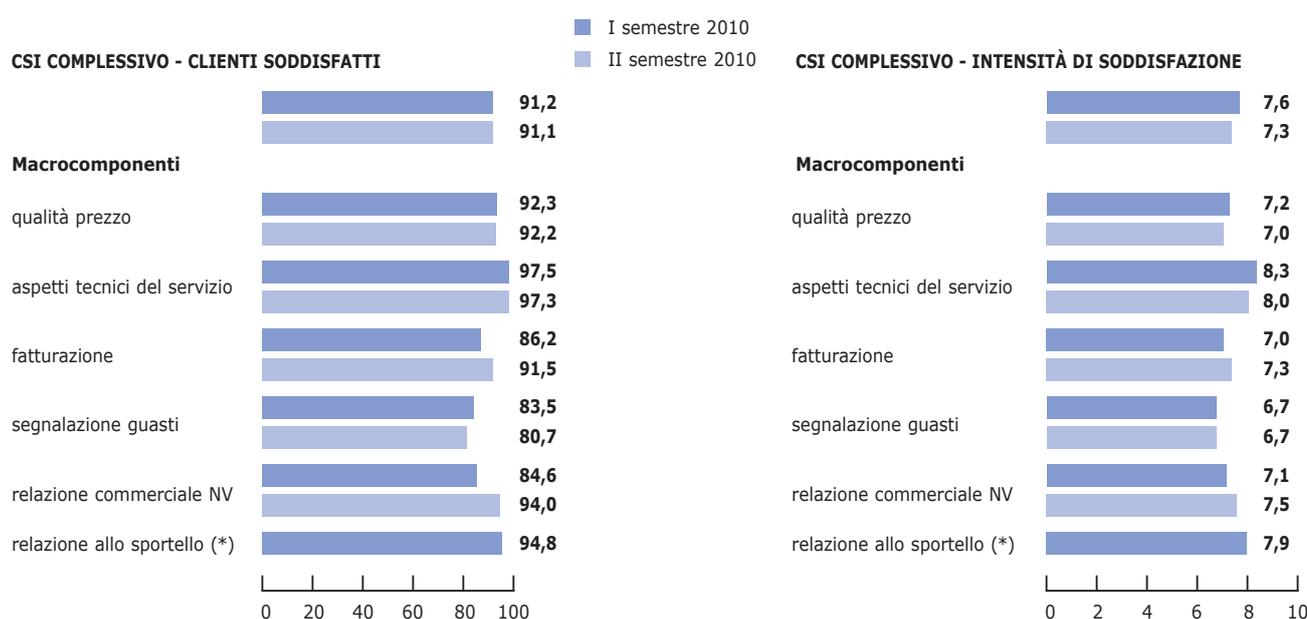
Tabella n. 17 – GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2008-2010)

giudizio	voti (scala 1-10)	2008	2009	2010 (media dei due semestri)
eccellenza	9 -10	37,7%	39%	24%
bontà	8	36,7%	38%	42,5%
sufficienza	6 - 7	20,8%	21%	30,5%
insufficienza	1 - 5	4,8%	2%	3%
media totale		8,16	8,3	7,9

Le rilevazioni dei due semestri evidenziano, negli indici complessivi, il marcato apprezzamento del servizio idrico (91 su 100) e una buona intensità di soddisfazione (la media dei semestri è 7,4 su 10); la macrocomponente relativa alla segnalazione guasti registra una minore, sebbene positiva, intensità di soddisfazione mentre il miglior riscontro concerne gli aspetti tecnici del servizio; le altre macrocomponenti, in generale, ricevono giudizi positivi (vedi grafico n. 13).

La tabella n. 18 presenta le **percentuali di clienti soddisfatti** in merito ai **singoli fattori di qualità** di 5 macrocomponenti⁴⁸ del servizio idrico: il solo elemento che presenta problematicità legate ai "tempi di attesa per parlare con l'operatore" è il contatto telefonico per la segnalazione dei guasti, gli altri fattori di qualità registrano invece quote elevate di soddisfatti, con particolare riferimento agli aspetti tecnici del servizio e alle relazioni con il numero verde commerciale; buone anche le percentuali di soddisfatti a seguito del contatto allo sportello, rilevate nel primo semestre.

Grafico n. 13 – SERVIZIO IDRICO: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITA' SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2010)



(*) La rilevazione in merito alla macrocomponente "relazione allo sportello" è stata effettuata solo nel primo semestre.

Tabella n. 18 – SERVIZIO IDRICO ROMA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2010)

% di clienti soddisfatti				
	1° semestre 2010		2° semestre 2010	
aspetti tecnici (erogazione)	• continuità erogazione	99%	• continuità erogazione	99%
	• livello pressione dell'acqua	96%	• livello pressione dell'acqua	96%
fatturazione	• correttezza importi bolletta	91%	• correttezza importi bolletta	93%
	• chiarezza e facilità lettura bollette	88%	• chiarezza e facilità lettura bollette	91%
	• regolarità lettura contatori	80%	• regolarità lettura contatori	90%
numero verde guasti	• cortesia operatore	94%	• cortesia degli operatori	96%
	• competenza operatore	88%	• competenza operatore	82%
	• tempi attesa per parlare con operatore	70%	• tempi attesa per parlare con operatore	69%
numero verde commerciale	• cortesia operatore	90%	• cortesia degli operatori	98%
	• competenza operatore	85%	• competenza operatore	95%
	• tempi attesa per parlare con operatore	80%	• tempi attesa per parlare con operatore	91%
sportello (*)	• competenza operatore	99%	non rilevato	
	• cortesia operatore	97%		
	• tempi di attesa	89%		

(*) la rilevazione in merito alla macrocomponente "sportello" è stata svolta solo nel primo semestre.

⁴⁸ 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

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 2010 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 2.800 residenti: 2.000 in 5 comuni acquisiti e gestiti senza criticità e

800 in 2 comuni acquisiti che presentavano alcune criticità gestionali; il giudizio globale rilevato è stato pari a 7 (scala 1-10) per la prima tipologia di comuni e a 7,15 (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) I principali risultati delle rilevazioni condotte nel 2010, sono presentati nelle schede di approfondimento sulle società idriche pubblicate nel fascicolo *Schede società Italia-estero*.

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

Nei periodi di giugno/luglio e ottobre/novembre 2010 la **qualità del servizio di illuminazione pubblica** percepita dai cittadini romani è stata rilevata mediante interviste telefoniche somministrate a un campione complessivo di **2.404 abitanti**, rappresentativi di tutti i municipi, raggruppati in 2 macroaree: Roma nord e sud.

Il **giudizio globale** migliora nel triennio e, nel 2010, l’**86,5%** degli intervistati esprime un voto tra la sufficienza e l’eccellenza (6 -10) (vedi tabella n. 19).

Tabella n. 19 – GIUDIZIO GLOBALE SULL’ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2008-2010)

giudizio	voti (scala 1-10)	2008	2009	2010 (media dei due semestri)
eccellenza	9 -10	5,9%	10%	10,5%
bontà	8	20,1%	23%	29,5%
sufficienza	6 - 7	57,6%	48%	46,5%
insufficienza	1 - 5	16,4%	19%	13,5%
media totale		6,5	6,7	7

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 soggetti (presenza e capillarità del servizio; intensità dell’illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini; illuminazione di monumenti⁴⁹) e rappresentati graficamente da due voci distinte.

I risultati dei due semestri evidenziano un significativo apprezzamento del servizio nel suo complesso (85 su 100) e una discreta intensità di soddisfazione (6,9 su 10); soltanto il contatto telefonico di segnalazione guasti, pur mantenendosi su livelli di soddisfazione apprezzabili, registra nel secondo semestre un lieve peggioramento della valutazione, i giudizi migliori riguardano invece gli aspetti tecnici direttamente imputabili ad Acea (vedi grafico n. 14).

Le percentuali di clienti soddisfatti riferite ai **singoli fattori di qualità** delle macrocomponenti del servizio di illuminazione pubblica (in tabella n. 20) evidenziano nell’ambito del contatto telefonico per la segnalazione dei guasti la minore soddisfazione circa la “facilità di prendere la linea” e i “tempi di attesa per parlare con l’operatore”, mentre con riferimento agli aspetti tecnici imputabili ad Acea registrano per la “continuità del servizio”, la “colorazione della luce” e gli “orari di accensione e spegnimento” i livelli di soddisfazione più elevati.

⁴⁹ 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 INTENSITA' SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° e 2° semestre 2010)

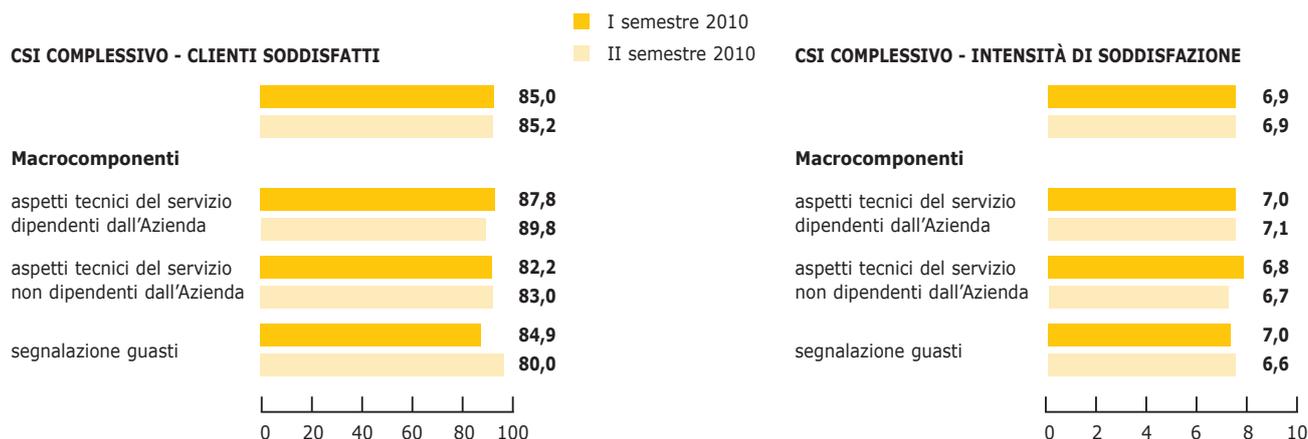


Tabella n. 20 – SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI SU ASPETTI SPECIFICI (2010)

% di clienti soddisfatti			
1° semestre 2010		2° semestre 2010	
aspetti tecnici imputabili ad Acea	<ul style="list-style-type: none"> • colorazione luce 91% • orari accensione/spegnimento 89% • continuità servizio in città 84% 	<ul style="list-style-type: none"> • colorazione luce 92% • orari accensione/spegnimento 91% • continuità servizio in città 87% 	
aspetti tecnici imputabili a terzi	<ul style="list-style-type: none"> • illuminazione monumenti/piazze storiche 92% • presenza servizio in città 85% • intensità illuminazione strade 80% 	<ul style="list-style-type: none"> • illuminazione monumenti/piazze storiche 92% • presenza servizio in città 85% • intensità illuminazione strade 83% 	
numero verde guasti	<ul style="list-style-type: none"> • cortesia operatore 89% • competenza operatore 84% • facilità trovare la linea libera 85% • tempi attesa per parlare con operatore 75% 	<ul style="list-style-type: none"> • cortesia operatore 84% • competenza operatore 82% • tempi attesa per parlare con operatore 74% • facilità trovare la linea libera 70% 	

La qualità erogata

La qualità dei servizi erogati da Acea è influenzata da numerosi fattori a monte del rapporto con i clienti: ad esempio gli interventi finalizzati al miglioramento delle infrastrutture (reti e impianti) che garantiscono la continuità dell'erogazione o il costante controllo dei processi e della qualità dei prodotti (basti pensare alle attività di monitoraggio della qualità dell'acqua distribuita o restituita all'ambiente) o ancora la tempestività d'intervento in caso di guasti, coadiuvata da sistemi informativi d'avanguardia. Allo stesso modo, anche il contatto diretto con i clienti presuppone strumenti efficaci di gestione commerciale e l'adeguata 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** sono stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e obiettivi di qualità sono richiamati anche nel *Codice di Condotta Commerciale*⁵⁰ di AceaElectrabel Elettricità, ora Acea Energia⁵¹;
- il contratto stipulato tra Acea e la Pubblica Amministrazione per il servizio di **illuminazione pubblica** definisce anche i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- 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).

⁵⁰ La versione integrale del Codice di condotta commerciale di cui si è dotata Acea Electrabel Elettricità, ora Acea Energia, sentite le Associazioni dei consumatori e degli utenti, è disponibile on line nel sito www.aceaenergia.it (nell'area dedicata al Servizio di maggior tutela).

⁵¹ Nel corso del 2010 è stato definito lo scioglimento della joint venture con Electrabel, che è diventato effettivo nel corso del 2011 e a seguito del quale società di vendita di energia, al 100% di Acea SpA, è stata ridenominata Acea Energia.

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 è inoltre in possesso della **Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008**⁵², rinnovata nel 2010, 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 corso del 2010, Acea Ato 2, preposta alla gestione del servizio idrico integrato a Roma e provincia, ha svolto le attività propedeutiche al conseguimento autonomo della Certificazione di Qualità.

La qualità nell'area energia

Ogni anno Acea pianifica ed attua interventi di **razionalizzazione e potenziamento delle infrastrutture elettriche** (reti in alta, media e bassa tensione e cabine primarie e secondarie) nel territorio del comune di Roma, in coerenza con le priorità indicate nel Piano regolatore delle reti elettriche e con le esigenze che emergono in corso di esercizio. Si tratta di ampliare le linee aeree o a cavi interrati, ammodernare o costruire nuove cabine, installare apparecchiature di sicurezza, estendere il telecontrollo (vedi i principali interventi in tabella n. 21), vale a dire interventi volti a rispondere in modo adeguato alla **richiesta crescente di energia**, legata ad esempio all'espansione urbana, e a garantire la **qualità del servizio**, in termini di potenza disponibile e continuità della fornitura di energia elettrica.

Con l'obiettivo specifico di mettere in atto una strategia complessiva di qualità, ottimizzando le procedure di gestione e attuando puntuali interventi tecnici (sistemi di telecontrollo delle reti, installazione di dispositivi di monitoraggio e sicurezza, definizione di procedure per situazioni di emergenza ecc.) è già al terzo anno di operatività il progetto **Road map**, sviluppato da un team interno ad Acea Distribuzione, i cui obiettivi vengono aggiornati annualmente in vista di livelli sempre più sfidanti. Tali attività hanno già portato un rilevante miglioramento degli aspetti tecnici del servizio (riduzione di durata e frequenza delle interruzioni nell'erogazione di energia elettrica), attestato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas che, in relazione alle performance aziendali 2009, nell'ambito del sistema di incentivi e penali che regola il settore, ha riconosciuto ad Acea Distribuzione un incentivo di oltre 7 milioni di euro. Di particolare rilievo, per la sicurezza e il miglioramento della continuità, inoltre, l'installazione dei **sistemi Petersen** sulle cabine primarie (vedi box di approfondimento).

Box – Il Sistema Petersen nelle cabine primarie: riduzione dei guasti di rete

Tra i progetti finalizzati a migliorare la continuità del servizio, rientra la scelta di installare il "**Sistema Petersen**" presso le **cabine primarie**. Il progetto è stato avviato da Acea Distribuzione nel 2008 con l'obiettivo di arrivare a fine 2010 alla sua installazione presso la metà delle cabine primarie in esercizio; in realtà si è riusciti a superare l'obiettivo **mettendo in opera il sistema in 36 cabine sulle 65 complessive**. Si tratta di una soluzione tecnica che consente di modificare la modalità di esercizio del "neutro" della rete di media tensione, da "neutro isolato" da terra a "neutro compensato", ossia collegato a terra mediante un'impedenza induttiva, superando una scelta consolidata in passato a livello nazionale. L'opzione a favore del "neutro isolato", condivisa dai gestori delle reti del nostro Paese e ormai datata di qualche decennio, si basava su alcuni indubbi vantaggi, quali economicità, semplicità e modeste correnti di guasto a terra; tuttavia oggi il sistema a rete presenta caratteristiche tali - ad esempio la maggiore estensione e l'utilizzo di cavi isolati anziché aerei

- da rendere quei vantaggi meno significativi, ed è inoltre diventata molto più pressante di un tempo la necessità di raggiungere prestazioni elevate in materia di continuità dell'erogazione dell'energia. In tal senso il sistema Petersen ha consentito un salto di qualità; **questa soluzione tecnica**, infatti, **consente di mantenere il valore della corrente di guasto monofase verso terra a valori molto bassi**, idealmente nulli, ed è progettato in modo che vi siano delle apparecchiature in grado di analizzare costantemente le caratteristiche della rete sottesa e di intervenire riducendo la portata delle correnti di guasto, **al punto da evitare che il guasto evolva in polifase o addirittura agevolare la sua autoestinzione** prima dell'intervento delle protezioni. Dall'avvio del progetto è stato possibile rilevare benefici significativi in termini di riduzione dei guasti su rete, che hanno contribuito al miglioramento delle performance di continuità. Acea Distribuzione ha pertanto stabilito di portare avanti il progetto nei prossimi anni con ulteriori installazioni nelle rimanenti cabine primarie.

⁵² 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.

Tra i progetti di particolare portata innovativa per la gestione delle reti di distribuzione dell'energia, sono da segnalare il progetto pilota **Smart Grid**⁵³, presentato nel 2010 all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, che vedrà il suo sviluppo nel prossimo biennio (vedi box di approfondimento in *Le relazioni con l'ambiente, Area energia*) e il progetto **Smart Network Management System**⁵⁴ incentrato sull'efficienza gestionale della rete per il miglioramento della continuità dell'erogazione di energia elettrica. che avrà durata triennale e un costo complessivo di 12,7 milioni di euro.

Acea Distribuzione ha inoltre messo in campo da qualche anno un sistema accurato di controllo della qualità dei lavori affidati in appalto per l'area energia, tramite verifiche nei cantieri, svolte dall'Unità Ispezione Cantieri, e il monitoraggio di stringenti parametri di qualità e sicurezza dei lavori, che forniscono classifiche di merito (indici reputazionali) delle quali si tiene conto nell'aggiudicazione delle gare per appalti lavori (vedi box dedicato nel capitolo *Fornitori*).

Gli **investimenti** 2010 facenti capo alla società Acea Distribuzione hanno avuto l'importo complessivo di **97,6 milioni di euro**.

È proseguita l'attività di installazione dei contatori digitali, in telegestione, presso le utenze: nel 2010 sono stati installati circa **187.000 contatori digitali**, che hanno portato ad un **totale di 1.445.000 contatori in opera** al 31.12.2010 in linea con la previsione, confermata nel piano industriale, di arrivare entro il 2011 alla copertura del 95% delle utenze attive.

Tabella n. 21 – PRINCIPALI INTERVENTI PER GESTIONE E SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2010)

linee AT e cabine primarie	<ul style="list-style-type: none"> è stata avviata l'elaborazione di un progetto alternativo, in cavi interrati, per il collegamento della Stazione Terna di Roma Sud con la Cabina Primaria di Casal Palocco, e la redazione di un progetto integrativo che prevede la realizzazione di una nuova cabina primaria nell'area di Castel Romano, in particolare sviluppo e conseguente aumento di domanda. Nel corso del 2010 inoltre si sono svolte attività di ristrutturazione completa, ampliamento e ricostruzione di cabine primarie.
protezione e misure AT e MT	<ul style="list-style-type: none"> sono stati effettuati numerosi interventi per predisporre e mettere in esercizio sistemi di protezione elettrica o per verificare la funzionalità presso cabine primarie, interruttori, montanti, trasformatori ecc. si sono installati analizzatori di rete per verificare la qualità della tensione ed effettuate misure della resistenza di terra presso 2.953 cabine secondarie e 12 cabine primarie.
linee MT e BT	<ul style="list-style-type: none"> 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 209 km di cavo sotterranei MT a 20 kV; messi in opera circa 149 km di cavo BT tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o potenziarne insufficienti; 120 interventi di bonifica rete (nell'ambito del progetto Road map, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio).
cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo	<ul style="list-style-type: none"> manutenzione straordinaria di linee aeree MT: <ul style="list-style-type: none"> - 93 interventi per sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori ecc. - circa 566 km di linee ispezionati per verificarne lo stato di conservazione e funzionalità; realizzazione (o ampliamenti) di 172 nuove cabine per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e gli aumenti di potenza di clienti già connessi; per adeguarle alla tensione 20kV, predisporre al telecontrollo o rinnovare apparecchiature sono state ricostruite 789 cabine in esercizio (di cui 515 predisposte al telecontrollo); inoltre, sono stati svolti interventi di manutenzione straordinaria su 978 cabine; estensione del telecontrollo ad ulteriori 478 cabine secondarie, per oltre 4.700 cabine telecontrollate, al 31.12.2010.

⁵³ Il progetto, del valore di circa 4,9 milioni di euro, presentato nel novembre 2010 all'AEEG, nei primi mesi del 2011 è stato selezionato ed ammesso tra i progetti pilota incentivati.

⁵⁴ Il progetto denominato *Smart Network Management System: evoluzione tecnologica nella gestione della rete di distribuzione elettrica* 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.

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 integrazioni⁵⁵. 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 tutelare i clienti e spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**⁵⁶, 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.

Tra le novità introdotte su alcuni parametri qualitativi a partire dal luglio del 2009, una, strettamente correlata al progressivo ampliamento del settore del mercato libero, non è rivolta direttamente al cliente bensì 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 2010** 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, prossime al 100% per 13 prestazioni sulle 19 sottoposte a regolazione (vedi tabella n. 22). In confronto alle performance 2009 si evidenziano, in particolare, il miglioramento dei tempi di "attivazione della fornitura" e dei tempi di "comunicazione, su richiesta, dell'esito della verifica del gruppo di misura (contatore)" sia per le forniture in bassa tensione che in media tensione. Tra i **livelli "generali" di qualità commerciale** per le attività di **distribuzione e misura**, anche nel 2010 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 2010 hanno registrato tempi medi ampiamente inferiori ai parametri indicati dall'Autorità ed elevate percentuali di rispetto del tempo massimo (vedi tabella n. 24).

Per quanto concerne i **livelli "generali" e "specifici" di qualità commerciale** relativi alle **attività di vendita**, svolte da AceaElectrabel Eletticità⁵⁷, 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. Come anticipato lo scorso anno, nel secondo semestre 2009 si era verificato un accumulo di richieste che non era stato possibile evadere entro l'anno e che hanno conseguentemente gravato sulle performance 2010, determinando risultati inferiori alle attese. (vedi tabelle nn. 25 e 27).

⁵⁵ Il testo integrale della Delibera n. 333/07, modificato e integrato dai successivi provvedimenti, è disponibile on line nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Si ricorda che a fine 2010 sono state definite le modalità di scioglimento della JV con Electrabel. A partire da aprile 2011 le attività di vendita fanno capo alla società Acea Energia, al 100% di Acea SpA.

Tabella n. 22 – LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2009-2010)
(dati comunicati all'AEEG)

prestazione	2009				2010				
	parametri AEEG	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
	tempo max entro cui eseguire la prestazione	gg. lav.	%						
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT	20 gg. lav.	8,58	99,79	8,25	99,66	7,90	99,77	8,06	99,78
esecuzione di lavori semplici	15 gg. lav.	4,82	99,95	4,70	99,91	5,40	99,76	5,20	99,84
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,21	99,95	2,38	99,91	0,59	99,61	0,63	99,06
disattivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,21	99,95	4,77	99,82	3,09	99,04	3,28	96,74
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1g. lav.	0,25	99,91	0,36	99,88	0,18	99,54	0,24	99,62
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	2,13 ore	85,00	2,12 ore	84,63	2,23 ore	83,71	2,19 ore	84,30
ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (per richieste pervenute in gg. non lav. o dalle ore 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,13 ore	91,99	2,02 ore	94,64	2,11 ore	90,94	2,07 ore	91,79
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta (contatore)	15 gg. lav.	8,28	99,96	8,15	99,85	6,17	99,94	6,08	100
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura su richiesta	30 gg. lav.	4,00	100	7,00	100	16,75	100	27,09	72,73
puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	98,93	(.)	99,64	(.)	99,75	(.)	99,90
puntualità degli appuntamenti	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,74	(.)	99,84	(.)	99,84	(.)	99,90

(.) Non applicabile.

Tabella n. 23 – INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ (2010)

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	2009			2010	
	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione	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.	2,75	100	6,83	100
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,75	100	0,27	85,71
disattivazione su richiesta degli utenti	7 gg. lav.	3,70	100	4,46	91,30
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,19	100	0,47	100
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta (contatore)	15 gg. lav.	11,17	100	3,78	100
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura su richiesta	30 gg. lav.	5,00	100	5,00	100
puntualità degli appuntamenti personalizzati	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	100	(.)	100
puntualità degli appuntamenti	2 ore dalla fascia di puntualità	(.)	99,43	(.)	99,24

(.) Non applicabile.

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

prestazione	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 %
dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav dal ricevimento della richiesta	5,05	97,27
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav dal ricevimento della richiesta	9,81	90,34

NB: i livelli specifici di qualità sulla comunicazione di dati tecnici al venditore sono entrati in vigore dal 1° luglio 2009; si riportano pertanto solo le performance dell'anno 2010. 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 ACEAELECTRABEL ELETTRICITA' (2010) (dati comunicati all'AEEG)

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

NB: i livelli "specifici" indicati in tabella sono entrati in vigore nel luglio 2009 (ai sensi della Delibera dell'AEEG 164/08), si riportano pertanto solo le performance dell'anno 2010. 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 (2009-2010) (dati comunicati all'AEEG)

prestazione	2009				2010				
	parametri AEEG	tempo medio di esecuzione delle prestazioni entro un tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	tempo medio di esecuzione delle prestazioni entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	tempo medio di esecuzione delle prestazioni entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	tempo medio di esecuzione delle prestazioni entro tempo max	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.	11,40	96,59	11,12	97,55	14,36	98,34	10,68	99,40
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	90% entro 20 gg. lav.	15,42	99,02	14,99	99,69	16,02	97	13,73	100
risposta a reclami scritti/ richieste informazioni scritte per l'attività di misura	90% entro 20 gg. lav.	18,47	75,00	20,51	68,09	26,31	37	26	33

prestazione	2009			2010	
	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.	17,15	90,16	14,39	100
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg. lav.	9,80	100	9,08	100
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 20 gg. lav.	11,89	100	8,24	1000
risposta a reclami scritti/ricieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 20 gg. lav.	19,67	66,67	41,0	0

Tabella n. 27 – LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEAELECTRABEL ELETTRICITÀ (2010) (dati comunicati all'AEEG)

prestazione	parametri AEEG tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	19,14%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (art. 8 Delibera 164/08)	95% entro 40 gg. solari	49,98%

NB: le modifiche di calcolo delle performance sono entrate in vigore dal luglio 2009 (Delibera dell'AEEG 164/08) si riportano pertanto solo le performance dell'anno 2010.

Circa la **qualità "tecnica"** del servizio, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, l'**Autorità** definisce e aggiorna parametri di riferimento sempre più sfidanti e prevede un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) nonché indennizzi ai clienti (Delibera n. 333/07 e successive integrazioni). Le performance di Acea Distribuzione su durata e numero di interruzioni dell'erogazione di energia, articolati secondo i diversi parametri sottoposti a regolazione sono espone nelle tabelle nn. 28-30.

Anche nel 2010, così come nel biennio precedente, grazie ai risultati di performance conseguiti, qualora confermati a seguito dell'istruttoria di verifica dell'AEEG, **Acea non dovrà corrispondere penali all'Autorità**.

Le **performance 2010** relative alla **durata delle interruzioni dell'erogazione per i clienti in bassa tensione** (suddivisi per area di concentrazione abitativa) evidenziano nell'ultimo anno un **miglioramento per l'ambito di bassa concentrazione** (vedi tabella n. 28).

Il **numero medio annuo delle interruzioni** per cliente in bassa tensione, prende in considerazione sia le interruzioni di tipo lungo (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo). I dati di performance del triennio 2008-2010 sono calcolati ai sensi della Delibera n. 333/07 e l'andamento evidenzia, sostanzialmente, un progressivo e continuo miglioramento.

Sono sottoposte a regolazione anche le **interruzioni prolungate o estese** (di durata superiore a standard predefiniti) **originare 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) al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico e, a partire dal 2010, il distributore ha versato anche un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione.

Nel 2010 i clienti complessivamente coinvolti in interruzioni prolungate o estese sono stati 11.287.

Il sistema regolatorio prevede infine **indennizzi automatici** ai clienti di **media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti**⁵⁸, in caso di interruzioni nell'erogazione

Tabella n. 28 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2008-2009: dati certificati dall'AEEG; 2010 dati provvisori comunicati all'AEEG, in attesa di certificazione)

media interruzioni senza preavviso lunghe a responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)	durata cumulata			percentuale di miglioramento	
	2008	2009	2010	2010 vs. 2008	2010 vs. 2009
	alta concentrazione	49,36	43,26	47,78	-3,2%
media concentrazione	82,36	65,53	66,84	-18,8%	2,0%
bassa concentrazione	133,55	129,86	113,46	-15,0%	-12,6%

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 (2008-2009: dati certificati dall'AEEG; 2010 dati provvisori comunicati all'AEEG, in attesa di certificazione)

senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno	n. medio interruzioni			percentuale di miglioramento	
	2008	2009	2010	2010 vs. 2008	2010 vs. 2009
	alta concentrazione	3,09	2,51	2,39	-22,7%
media concentrazione	5,88	4,84	4,92	-16,4%	1,7%
bassa concentrazione	10,52	7,74	5,23	-50,3%	-32,5%

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".

⁵⁸ 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.

di energia elettrica **in numero superiore ad uno standard definito**. Nel 2010 hanno avuto interruzioni oltre lo standard 311 clienti, e di questi soltanto 16, dimostrando di avere un impianto certificato, hanno potuto ricevere l'indennizzo automatico (vedi tabella n. 30); negli altri casi l'esercente ha conferito 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 a una maggiore responsabilizzazione.

Tabella n. 30 – CLIENTI MT: INTERRUZIONI E INDENNIZZI (2008-2010)

	alta concentrazione			media concentrazione			bassa concentrazione		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
totale clienti (n.)	2.250	2.306	2.282	286	304	304	213	216	215
clienti con interruzioni oltre lo standard (n.)	299	157	257	39	23	32	30	28	22
- di cui da indennizzare (n.)	9	11	12	2	1	3	0	3	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".

La qualità nell'area illuminazione pubblica

L'illuminazione pubblica funzionale e artistico monumentale di Roma viene gestita da Acea, con modalità stabilite nel *Contratto di servizio*⁵⁹ stipulato tra l'azienda e il Comune. Le attività di **progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti** vengono svolte dalla società Acea Distribuzione che segue procedure conformi al **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008** di Acea SpA⁶⁰. La prospettiva del miglioramento continuo, tipica del sistema di gestione della qualità, caratterizza pertanto l'operato aziendale.

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).

Tabella n. 31 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2010)

punti luce (n.)	175.352 (+3,2% rispetto al 2009)
• p. luce artistico monumentale (n.)	• circa 11.000
lampade (n.)	198.863 (+2,4% rispetto al 2009)
rete elettrica MT e BT (km)	7.356 (+1% rispetto al 2009)

Tabella n. 32 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2010)

tipo di intervento	n. punti luce
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	4.771 punti luce (di cui 965 a LED), pari all'illuminazione di circa 125 km di strade
ammodernamento	1.921 punti luce (di cui 405 a LED)
trasformazione dei circuiti MT a 2,7 kV in standard BT	1.067 punti luce
messa in sicurezza	7.194 punti luce (+47% rispetto al 2009)

⁵⁹ Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 3 del 4 gennaio 2007. Il Contratto di servizio è stato rinnovato per il periodo 2005-2015.

⁶⁰ Nel gennaio 2010 Acea SpA ha sostenuto con esito positivo l'Audit di Rivalutazione del CSQ per la riemissione del Certificato di conformità alla norma ISO 9001, nuova edizione 2008, per le attività primarie delle società operative Acea Ato 2 e Acea Distribuzione. In particolare rientrano nella Certificazione ISO 9001:2008 i processi relativi alla gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica.

Tabella n. 33 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2010)

tipo di intervento	n.
verifica corrosione sostegni	38.883 sostegni verificati (+41% rispetto al 2009)
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	62.636 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	2.838 sostegni reinstallati (+112% rispetto al 2009)

Sull'efficienza e la qualità del servizio influisce anche l'innovazione tecnologica; nel settore dell'illuminotecnica, dopo le sperimentazioni e le prime applicazioni realizzate tra il 2008 e il 2009 (per circa 190 punti luce nei due anni), **nel 2010 Acea ha installato 1.370 punti luce con sorgente LED (Light-Emitting Diode) tra nuove realizzazioni e ammodernamenti**, sia nell'illuminazione funzionale su strade di transito sia in impianti dedicati all'illuminazione artistico monumentale. Si tratta della tecnologia più avanzata, sebbene ancora in evoluzione, per l'efficientamento energetico, grazie a caratteristiche di elevata efficienza luminosa e durata superiore alle fonti di luce tradizionali.

Tra gli interventi 2010 di illuminazione pubblica (vedi tabella n. 32), oltre all'incremento delle installazioni a LED appena ricordato, si segnalano:

- interventi su oltre 14.900 punti luce, dei quali circa **4.770 nuove realizzazioni**;
- il completamento della sperimentazione del **telecontrollo** dell'illuminazione pubblica anche con contatori digitali e con l'adozione di sistemi di nuova generazione idonei per il telecontrollo punto/punto delle armature LED;
- 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. Nel corso del 2010 è stata completata la costruzione della banca dati del sistema, sono stati eseguiti i test, e le integrazioni con il sistema informativo SAP e sono stati digitalizzati parte dei dati;
- la prosecuzione e il completamento degli interventi previsti dal programma denominato **"Patto per la Sicurezza"**, avviato nel 2008 di concerto con il Ministero dell'Interno, la Prefettura, la Regione Lazio, la Provincia e il Comune di Roma, per riqualificare l'illuminazione e il decoro urbano di alcuni siti "critici" (aree adiacenti le stazioni ferroviarie e metropolitane, capolinea di autobus e parcheggi);
- la realizzazione di nuovi impianti in aree periferiche; la presa in carico degli impianti lungo il tratto urbano della via Aurelia, il completamento dell'illuminazione della via Cassia sino all'Olgiate; l'ammodernamento di Parco Schuster presso la Basilica di San Paolo fuori le Mura (con l'impiego di 144 nuove armature a fonte LED di ultima generazione) ed alcuni interventi in ambito di illuminazione artistico-monumentale.

Box – Evoluzione LED: gli impianti a Piazza Elsa Morante e su via Ostiense

Acea Distribuzione ha consolidato nel 2010 l'indagine di mercato che riguarda la sorgente LED e ha monitorato le prestazioni delle installazioni precedenti, valutando gli elementi che hanno consentito di definire le linee di specifica tecnica da utilizzare per l'acquisto mediante procedura di gara.

La continua evoluzione della sorgente LED ha portato a un **aumento delle prestazioni illuminotecniche** e al perfezionamento dei sistemi di raffreddamento, area critica, consentendo la riduzione dei pesi e dei volumi e lo **sviluppo del design**. Tra gli interventi più importanti del 2010 nell'illuminazione pubblica si segnala l'impianto destinato a valorizzare **Piazza Elsa Morante** nella zona periferica di via Laurentina. Quest'area, precedentemente utilizzata come parcheggio, **è stata riqualificata** e destinata ad ospitare un complesso culturale articolato, che include un teatro, una ludoteca, uno spazio cinema e una mediateca. L'impianto di illuminazione, di concerto con l'architetto responsabile

dell'opera, è stato concepito per rendere fruibile lo spazio esterno e armonizzarsi con le strutture architettoniche. Sono stati impiegati **47 apparecchi di design, 8 sostegni di tipo standard e 16 proiettori a LED con cambio del colore** destinati a illuminare artisticamente alcuni cubi che caratterizzano la sommità dei fabbricati e che ospitano pannelli fotovoltaici.

Su via Ostiense, nel tratto che parte dai Mercati Generali fino a Ponte Marconi, sono state installate **134 apparecchiature a LED** ad elevato contenuto tecnologico e prestazionale, in grado di essere posizionate fino a 11 metri di altezza per garantire un livello di illuminazione di notevole impatto. Grazie a tali apparecchi e ai consumi inferiori di energia è stato possibile intervenire su un impianto che presentava difficoltà nella gestione dei cavi di alimentazione, sottoposti a stress, evitando la sostituzione della rete e i conseguenti disagi per la cittadinanza.

Box – Approvato con Delibera comunale il “Piano della Luce” per Roma

Sul finire dello scorso anno l'Amministrazione Comunale di Roma e i vertici Acea avevano presentato in conferenza stampa congiunta il “Piano della Luce” per la Capitale. Il 3 agosto 2010 con Delibera comunale n. 252 sono stati definiti e approvati ufficialmente finalità e tempi di attuazione del Piano, che intende intervenire sulle strade, aree e siti nel territorio del comune di Roma (preventivamente censiti), parzialmente o totalmente prive di illuminazione, o con impianti da potenziare, **al fine di garantire la mobilità e la sicurezza della cittadinanza**. Sono stati individuati circa 3.600 impianti di illuminazione pubblica, distribuiti su una rete di oltre 1.400 km, comprendenti, secondo una stima di massima, circa 52.000 punti luce. Il Piano, inoltre, in attuazione delle Direttive nell'ambito del risparmio energetico e

dell'inquinamento ambientale, prevede, ove possibile, di privilegiare l'utilizzazione di tecnologia a LED, poiché tale scelta – si legge nel testo della Delibera: «per la maggiore efficienza luminosa, per la resa cromatica e per la maggiore durata nel tempo delle apparecchiature LED, consente di ridurre sia consumi energetici unitamente all'emissione di CO₂ in atmosfera, sia i costi di gestione e di manutenzione degli impianti stessi». La Delibera stabilisce l'istituzione presso il Dipartimento XII del Comune di Roma di un apposito Comitato, composto da rappresentanti del Dipartimento IX - Politiche per la Riqualificazione delle Periferie, della Sovrintendenza Comunale ai Beni Culturali, dei Municipi e di Acea, con compiti di indirizzo e coordinamento.

Acea rispetta i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** stabiliti nel *Contratto di servizio*, in merito ai **tempi di riparazione guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁶¹. 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 penali⁶².

I **tempi medi di ripristino** (TMR) della funzionalità dell'impianto **impiegati da Acea nel 2010** per le diverse tipologie di guasto **sono stati nettamente inferiori al TMRA**, in coerenza con il miglioramento delle prestazioni rilevato negli ultimi cinque anni (vedi tabella n. 34 e grafico n.15)

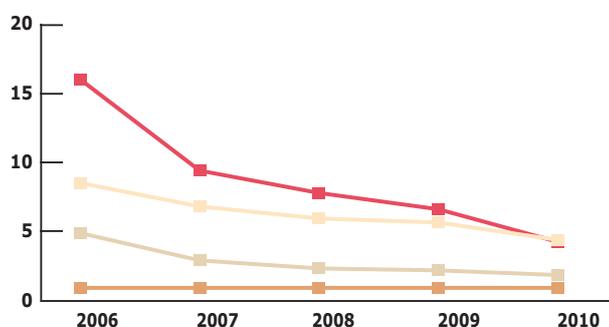
Tabella n. 34 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2009-2010)

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.	2009
quartiere al buio – guasto rete MT 8,4 kV	70	1	1	< 1	< 1
strada al buio – guasto rete MT 2,7 kV o BT	50	5	8	2,27	1,93
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10	15	5,74	4,48
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15	20	6,70	4,34

(*) Fonte: Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

Grafico n. 15 – ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2006-2010)

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

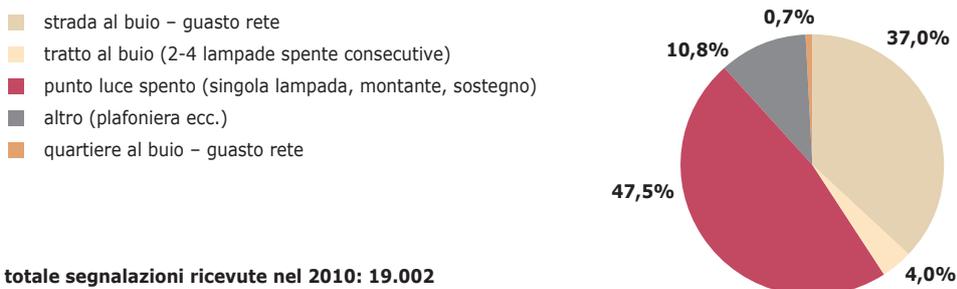


⁶¹ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e quelle relative a guasti sulla stessa tratta di rete successive alla prima.

⁶² 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 2010 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 12.342 (-4,5% rispetto al 2009), di cui 159 (pari all'1,3%) 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.

Sulle **19.002 segnalazioni di guasto**⁶³ rilevate nel 2010, in **diminuzione del 7,7%** rispetto alle 20.589 registrate lo scorso anno, Acea è **interventuta nel 97,8% dei casi**, con 18.580 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2010, le rimanenti sono state completate nei primi mesi del 2011. 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)⁶⁴. Dalla distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto, riportata nel grafico n. 16, si evince che il maggior numero di ripristini riguarda il singolo punto luce spento, vale a dire il guasto di minore impatto sulla qualità del servizio.

Grafico n. 16 – TIPOLOGIE DI GUASTO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2010)



totale segnalazioni ricevute nel 2010: 19.002

Il *Contratto di servizio* con il Comune di Roma prevede anche l'**illuminazione artistico monumentale della città**, alla quale attualmente sono dedicati **circa 11.000 punti luce**. Si tratta di un'attività che richiede un'alta specializzazione e che offre, a beneficio di visitatori e cittadini, un contributo determinante alla **valorizzazione del patrimonio d'arte e architettura presente nella Capitale**, com'è noto di straordinaria entità. Acea vanta un'esperienza consolidata in tale settore e competenze distintive, che mette a disposizione anche per eventuali interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere). Nel corso del 2010, oltre agli interventi realizzati (vedi tabella n. 35), il team dedicato all'illuminazione artistica ha elaborato numerosi progetti, per i quali si attende la conclusione dell'iter autorizzativo; tra questi sono di particolare rilievo l'intervento previsto nell'area del Parco degli Acquadotti, per 352 punti luce, e quello per l'illuminazione artistica di piazza Navona, con applicazione di tecnologia a LED per 177 punti luce.

Tabella n. 35 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE ARTISTICO MONUMENTALE (2010)

ammodernamento impianti	l'ammodernamento impianti ha interessato complessivamente 768 punti luce . Tra gli interventi di rilievo si segnalano il Faro del Gianicolo , la fontana del Mosè , in largo di Santa Susanna, e il monumento a Garibaldi, le Terme di Diocleziano , l'area archeologica di Ostia Antica , il Pincio e piazza del Popolo ;
realizzazione nuovi punti luce	illuminazione d'accento dell' Acquedotto Alessandrino e della fontana dei Quattro Fiumi a Piazza Navona, nuova illuminazione del Planetario , per complessivi 66 punti luce . Sono inoltre stati eseguiti numerosi interventi di illuminazione d'accento temporanea, legata a particolari eventi, come il 50° anniversario delle Olimpiadi a Roma, i festeggiamenti per i 140 anni di Roma Capitale, gli eventi legati al Carnevale 2010 nelle aree del centro storico, ecc.
manutenzione ordinaria e programmata	sono stati mantenuti, secondo pianificazione, 5.684 punti luce complessivi: ponti e banchine del Tevere per 1.661 punti luce, Ville e parchi per 2.563 punti luce, fontane monumentali per 1.460 punti luce;
manutenzione straordinaria	è stato ristrutturato l'impianto di illuminazione della galleria pedonale Regina Margherita (16 punti luce).

⁶³ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

⁶⁴ Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti vedi oltre, paragrafo Customer Care.

Box – L'illuminazione artistica di aree archeologiche: l'Acquedotto Alessandrino

Il progetto per la nuova illuminazione dell'Acquedotto Alessandrino, nel tratto di mura tra Tor Pignattara e via Berardi, prosegue il programma di riqualificazione già intrapreso lo scorso anno con l'illuminazione del tratto di via degli Olmi e di quello ricompreso tra porta Metronia e via Numidia. In linea con gli interventi realizzati in precedenza, il progetto d'illuminazione svolto nel 2010 – costituito da **40 punti luce** e **58 corpi illuminanti** di cui 34 dedicati all'illuminazione funzionale e 24 a quella monumentale – ha messo in sinergia l'illuminazione artistica e funzionale, prevedendo anche il rifacimento totale dell'impianto d'illuminazione dell'area antistante le mura (largo Pettazzoni) e realizzando, in tal modo, un vero e proprio intervento di riqualificazione ur-

bana. Le apparecchiature previste per l'illuminazione delle mura, data la natura dei materiali, sono state equipaggiate con lampade al sodio alta pressione e con specifici rifrattori, grazie ai quali è stato possibile ottimizzare la distribuzione del flusso luminoso, riducendo la dispersione della luce verso l'alto. Le apparecchiature dedicate all'illuminazione funzionale, in ottemperanza alla legge 23/2000 sull'inquinamento luminoso, sono state equipaggiate con ottica cut-off. Il colore della luce bianca, la più adatta alla fruizione dei colori naturali degli elementi illuminati, è dato da lampade agli ioduri metallici con temperatura di colore di 2800K.

La qualità nell'area idrica

Acea è operativa nel settore idrico, tramite società partecipate, in diversi Ambito Territoriali Ottimali (ATO) del nostro Paese, ubicati 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, mentre si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero* per informazioni relative alle altre società dell'area idrica e a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio ambientale* per i dati di natura ambientale.

Il servizio idrico integrato include l'intero ciclo delle acque potabili e reflue, dalla captazione dell'acqua alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente naturale; è regolato da una **Convenzione di Gestione** stipulata tra il gestore e l'Autorità d'Ambito, che prevede, nella **Carta del servizio idrico integrato**⁶⁵, 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.

Acea Ato 2 cura **le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** in conformità al **Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008** di Acea SpA⁶⁶, in un'ottica di miglioramento continuo; nel corso del 2010 Acea Ato 2 ha inoltre svolto le **attività propedeutiche al conseguimento autonomo della Certificazione di Qualità**⁶⁷.

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, con gradualità e in accordo con le amministrazioni locali, Acea svolge 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 2010 non sono state acquisite nuove gestioni, pertanto al **31 dicembre 2010** il SII è stato curato in 76 comuni sui 112 ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, equivalenti a circa 3,7 milioni di abitanti (tra residenti, fluttuanti e attività produttive), pari a circa il 95% del bacino utenti totale. A questi vanno aggiunti **altri 11 comuni** in cui il servizio è stato acquisito solo parzialmente e **i sistemi acquedottistici** dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, Nemi-Genzano, C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino), Co.R.Ec.Alt. e Acquedotto del Peschiera. Nel corso del **2010 è stato portato avanti il lavoro preliminare all'acquisizione di una parte del servizio (acqua potabile) in altri 6 comuni**, prevista per il 2011.

Le attività di ricognizione dello stato delle reti e degli impianti, al 31 dicembre 2010 (inclusi i comuni già in gestione) erano state completate per 101 comuni.

⁶⁵ 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.

⁶⁶ Nel gennaio 2010 - alla naturale scadenza triennale del Certificato - Acea SpA ha sostenuto l'Audit di Rivalutazione del CSQ per la riemissione del Certificato di conformità alla norma ISO 9001, nuova edizione 2008.

⁶⁷ Conseguita nel gennaio 2011.

Acea Ato 2 ha gestito complessivamente circa **1.325 km di rete di adduzione di acqua potabile**, circa **9.432 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. Ogni anno l'azienda svolge numerosi interventi atti ad elevare la qualità del servizio erogato, da un lato seguendo lo sviluppo del tessuto urbano di una città come Roma⁶⁸, dall'altro concentrando le attività laddove la situazione delle infrastrutture non è ancora pienamente adeguata: si tratta di ammodernare gli impianti, completare condotte, ampliare le reti o di interventi più complessi in caso di particolari criticità.

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 2010 interventi si sono svolti nei comuni di Monterotondo, Castel Madama, Riano, Santa Severa, Fiano Romano, Cerveteri Castel Gandolfo e Grottaferrata; in questi ultimi due comuni il recupero misurato a seguito dell'identificazione e riparazione di perdite idriche occulte è stato pari, rispettivamente, a 6 l/s e a 20 l/s.

Continua, inoltre, l'attività di digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2, con l'inserimento dei dati nel **sistema informativo GIS** - Geographic Information System⁶⁹: al 31.12.2010 si è arrivati alla digitalizzazione di **9.710 km di rete idrica** (adduzione e distribuzione) e **4.010 km di rete fognaria**.

Il servizio di acquedotto

Per quanto concerne la gestione del sistema di acquedotto (centri idrici, adduttrici, reti, ecc.), tra **i principali interventi realizzati nel 2010** si segnala il completamento del nuovo centro idrico Santa Palomba e la sua parziale attivazione a servizio del comune di Albano Laziale; l'attivazione parziale del **nuovo centro idrico Tecnopolo Tiburtino** a servizio dell'omonima area residenziale e industriale; la conclusione dei lavori dell'**alimentatrice Ponte Galeria - Fiumicino**, per potenziare l'approvvigionamento di quell'area, e l'ultimazione dei lavori alle **Sorgenti del Peschiera**, con la sostituzione di alcune tubazioni, e numerosi altri interventi di bonifica e sostituzioni di apparecchiature, elettropompe, ecc., realizzati talvolta con fuori servizio notturni per limitare i disagi alla cittadinanza. Da alcuni anni, inoltre, Acea Ato 2 è particolarmente impegnata in 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 (maggiori consumi e riduzione delle fonti locali) in alcuni comuni a sud di Roma serviti dal Consorzio per l'Acquedotto del Simbrivio e interviene per contrastare la crisi idrica. Nel 2010 disagi si sono verificati a Genzano, Lariano, Velletri e Albano Laziale ed Acea **ha realizzato collegamenti d'emergenza**, ha attuato in accordo con gli Enti locali un piano di turnazione della fornitura e, ove opportuno, è ricorso all'ausilio di autobotti. L'entrata in esercizio del centro idrico di Santa Palomba, a fine agosto, è stata determinante per migliorare l'approvvigionamento del comune di Albano. Il numero e la tipologia di **interventi di manutenzione, ordinaria e straordinaria** sul sistema acquedottistico - **reti di adduzione, impianti e apparecchiature** funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile -, svolti da Acea Ato 2 nel 2010 a Roma e negli altri comuni in gestione, e **i controlli effettuati sulle qualità delle acque potabili** distribuite sono riportati nella tabella n. 36.

Un **parametro di qualità del servizio** attentamente monitorato e comunicato all'Autorità d'Ambito è quello relativo alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, calcolato in base al **numero e alla durata delle interruzioni**: nel 2010 si sono rese necessarie 1.102 chiusure, di cui 920 urgenti (per guasti a condotta) e 182 programmate; se, in termini assoluti, si può rilevare un aumento delle chiusure rispetto allo scorso anno, resta molto contenuto il numero di sospensioni con durata rilevante (vedi tabella n. 37).

Il parametro INTER⁷⁰, il cui **valore ottimale è prossimo all'unità** rappresenta le prestazioni della

⁶⁸ 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.

⁶⁹ 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.

⁷⁰ Il parametro INTER, richiesto dall'Autorità d'Ambito, riguarda la "continuità del servizio", e viene calcolato in base al numero di episodi di interruzione del flusso idrico, al numero di utenze interessate dall'interruzione, al numero totale delle utenze dell'ATO e alla durata di ciascuna interruzione.

Tabella n. 36 – PRINCIPALI INTERVENTI SUL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO E CONTROLLI ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e altri comuni in gestione) (2010)

tipo di intervento	n.
manutenzione idraulica ordinaria e straordinaria sulla rete di adduzione e alimentazione (manufatti, centri idrici, gallerie)	945 interventi (tra riparazioni e manutenzioni, di cui 174 con recupero di risorsa idrica);
manutenzione ordinaria rete idrica (interventi con scavo su condotte, prese, portatori ecc.)	16.218 interventi (di cui 6.330 su rete di Roma);
manutenzione "utenze" (interventi senza scavo effettuati alle utenze)	53.030 interventi (di cui 27.322 su utenze di Roma);
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	51.384 interventi (10.512 nuova posa e 40.872 sostituzioni), di cui 31.151 a Roma (6.160 nuova posa e 24.991 sostituzioni);
ampliamento rete	24,5 km di ampliamento rete idrica (di cui 10 km circa a Roma);
bonifica rete	147 interventi di bonifica della rete , per complessivi 5,3 km di rete bonificata (di cui 0,2 km a Roma);
controllo qualità acque potabili	circa 8.300 campioni prelevati e 330.269 controlli analitici effettuati su acque potabili .

Tabella n. 37 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2008-2010)

	2008	2009	2010
chiusure urgenti (n.)	734	541	920
chiusure programmate (n.)	245	114	182
totale chiusure (n.)	979	655	1.102
sospensioni con durata > 24h (n.)	118	23	49

società in merito alla continuità del servizio, e anche nel 2010 – così come nel triennio precedente – il valore di tale parametro per l'ATO 2 è stato pari a **0,99**.

Un altro elemento fondamentale per il servizio è la **qualità dell'acqua** distribuita ad uso potabile nonché dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale. La società controllata LaboratoRI supporta Acea Ato 2, ed altre società del Gruppo operative nel settore idrico, nell'attento lavoro di **monitoraggio e controllo sulla qualità dell'acqua** (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. **Frequenza dei controlli e punti di prelievo** vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili che intervengono per ciascun comune (volumi di acqua distribuita, popolazione servita, stato di reti e infrastrutture, caratteristiche peculiari delle fonti locali, ecc.) e sono superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001).

Nell'ATO 2 – Lazio centrale sono stati prelevati circa 8.300 campioni ed effettuati oltre **330.200 controlli analitici** sulle acque potabili, sia dalla società LaboratoRI che direttamente da Acea Ato 2.

In generale, i comuni alimentati con acque che presentano problemi intrinseci di qualità effettuano molti più controlli e in presenza di particolari problematiche vengono effettuate **campagne analitiche straordinarie**. Com'è noto, mentre la **qualità dell'acqua sorgiva** impiegata per l'approvvigionamento della "rete storica" di Acea – area di Roma e Fiumicino – parte già da **livelli di eccellenza**, nell'area del **Castelli romani** a causa della natura vulcanica del territorio sono presenti **fonti caratterizzate dalla presenza di parametri** (come il fluoro, l'arsenico e il vanadio) **in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge** ed è pertanto indispensabile approvvigionare alcuni comuni in regime di deroga mentre **procedono le attività intraprese da Acea Ato 2 al fine di far rientrare nella norma tali parametri**.

Tra i numerosi interventi intrapresi con questo obiettivo, si segnala la realizzazione di 9 impianti di potabilizzazione, ad oggi attivi o in fase di collaudo, la costruzione del centro idrico di Santa Palomba, diversi impianti di sollevamento e numerosi interventi di posa condotta atti a garantire una

maggior miscelazione della risorsa idrica e una razionalizzazione nella sua gestione. Grazie a tali attività nel 2010 è stato possibile far rientrare nei valori previsti i parametri di arsenico e fluoro nella zona Cecchina di Albano e nella zona Montecucco di Castelnuovo di Porto; inoltre **in tutti i comuni** in cui sono distribuite acque arsenicate **il valore del parametro** è stato portato **al di sotto della soglia dei 20 µg/L**, tramite miscelazione o affinamento degli impianti di trattamento. Verso la fine del 2010 Acea Ato 2, l'Autorità d'Ambito, gli enti locali e le ASL (Aziende Sanitarie Locali) **hanno definito, di comune accordo**, i contenuti di una **campagna informativa rivolta ai cittadini** dei comuni interessati (Velletri, Albano Laziale, Castalgandolfo, Genzano, Ariccia, Lanuvio, Lariano, Ciampino, Castelnuovo di Porto, Trevignano Romano e Tolfa) sui possibili utilizzi dell'acqua, in relazione alla presenza di arsenico⁷¹.

Come accennato, la qualità dell'acqua potabile distribuita a Roma e Fiumicino si distingue per i livelli molto elevati, che vengono riconosciuti anche da rilevazioni fatte da terzi⁷², sebbene non sempre gli utenti ne abbiano consapevolezza. Durante le indagini annuali sulla soddisfazione dei clienti, **Acea chiede agli intervistati** (sia a Roma che negli 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 2010 circa il **58%** del campione di intervistati **nella Capitale dichiara di bere regolarmente l'acqua** che arriva nelle loro case, in miglioramento rispetto al 55% rilevato nel 2009; **in provincia** tale percentuale si ferma al **41%**, ma è un dato **in marcata crescita nell'ultimo triennio** (era il 38% lo scorso anno e il 24% nel 2008). D'altra parte, è ancora **elevata la quota di intervistati** che dichiara di **non bere mai** acqua del rubinetto – il 24% a Roma e il 43% in provincia – e un'importante ragione addotta è la mancanza di fiducia negli aspetti igienici (per il 21% a Roma e per il 51% in provincia). Dopo aver rilanciato, nel 2009, la "Carta d'identità dell'acqua", che elenca i parametri che attestano la buona qualità dell'acqua potabile, anche nel 2010 Acea ha voluto **proporre alcune iniziative di comunicazione** sulla risorsa idrica rivolte ai clienti e alla collettività: ha avuto luogo un concorso artistico internazionale dedicato al tema dell'acqua ed è stata resa gratuitamente disponibile per iPhone, iPad e iPod Touch la cartina con l'ubicazione delle fontanelle pubbliche che erogano acqua potabile nell'area del centro storico di Roma (vedi anche paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*).

Complessivamente a Roma ci sono **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.

Il servizio di depurazione e fognatura

Il servizio idrico integrato include la raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della reimmissione in ambiente. 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**.

La consistenza delle infrastrutture gestite da Acea Ato 2 si amplia di anno in anno: al 31.12.2010, erano attivi **484 impianti di sollevamento fognari** (di cui 165 nel comune di Roma), circa il 4% in più rispetto allo scorso anno, **172 impianti di depurazione** (di cui 35 nel comune di Roma) e **6.015 km di reti fognarie** (di cui circa 4.047 km gestiti per Roma).

Gli **interventi** complessivamente effettuati nel corso del 2010 a Roma e negli altri comuni **sulle reti** a servizio del sistema di depurazione e fognatura, tra **sopralluoghi, ispezioni, disostruzioni e riparazioni** sono stati **6.536**, con una media di **circa 544 interventi al mese** (vedi grafico n. 17 per la tipologia di interventi effettuati sulle reti fognarie e tabella n. 38 per i principali interventi di manutenzione sul sistema di depurazione e fognatura).

Spesso l'intervento sulla rete non si limita alla riparazione del danno individuato ma si amplia in un lavoro di ricognizione puntuale di un tratto più esteso, per **pianificare eventuali attività di bonifica** finalizzate a migliorare le condizioni di esercizio. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono

⁷¹ Recependo i contenuti della nota informativa pubblicata il 30.11.2010 dall'Istituto Superiore della Sanità. La campagna informativa si è svolta i primi mesi del 2011.

⁷² In genere tali indagini vengono svolte da associazioni dei consumatori quali Altroconsumo e Cittadinanzattiva e i risultati sono reperibili nei loro siti web.

stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e potenziamento della rete fognaria**, in particolare nei comuni dell'ATO 2 di più recente acquisizione.

Al miglioramento del servizio contribuiscono anche le attività di monitoraggio dell'intero sistema di smaltimento delle acque reflue, il controllo della qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'accurata rilevazione dell'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 Labo-ratoRI, nel 2010 sono state **oltre 98.000.**

Grafico n. 17 – TIPOLOGIA DI INTERVENTI EFFETTUATI SU RETI FOGNARIE DELL'ATO 2 - Lazio centrale (Roma e comuni gestiti) (2010)



NB: i dati non tengono conto dei cosiddetti interventi "a vuoto", correlati a segnalazioni relative al sistema di drenaggio delle acque meteoriche mediante "caditoie" o "bocche di lupo", o riconducibili a parti di impianti di proprietà privata, che non rientrano nella competenza di Acea Ato 2.

Tabella n. 38 – PRINCIPALI INTERVENTI SUI SISTEMA DI DEPURAZIONE E FOGNARIO E CONTROLLI ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2010)

tipo di intervento	n.
sopralluoghi, disostruzioni, pulizia, ispezioni, rialzo chiusini, visura quote imbocchi in fogna e riparazione danni	6.536 interventi sulle reti fognarie
ispezioni dei collettori di Roma e interventi sui manufatti connessi (sfioratori, imbocchi, ecc.)	27,69 km di collettori ispezionati, 1.775 interventi su collettori e manufatti (Roma, destra e sinistra Tevere)
manutenzione elettromeccanica ordinaria sugli impianti di sollevamento	5.911 interventi sugli impianti di sollevamento
manutenzione elettromeccanica (migliorativa, ordinaria, preventiva ecc.) su impianti di depurazione	5.295 interventi sugli impianti di depurazione
controllo qualità acque reflue	circa 5.300 campioni prelevati e un totale di 98.150 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue

Le tariffe

La tariffa per il servizio elettrico

Dal luglio 2007 in Italia, come negli altri paesi europei, **ogni consumatore può liberamente decidere da quale fornitore e a quali condizioni acquistare elettricità e gas.** Ciascun consumatore ha infatti l'opportunità di entrare nel **"mercato libero"** scegliendo tra le offerte commerciali proposte dai diversi venditori. I soggetti che non scelgono il mercato libero, usufruiscono invece del **"servizio di maggior tutela"**, che segue le condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità nazionale di riferimento: l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG). Ogni operatore del mercato ha l'obbligo di rendere disponibile, insieme con l'offerta commerciale, una **"scheda di confrontabilità"** che affianca le spese previste dall'offerta stessa e le spese previste dal servizio di maggior tutela, in modo da agevolare la scelta del consumatore.

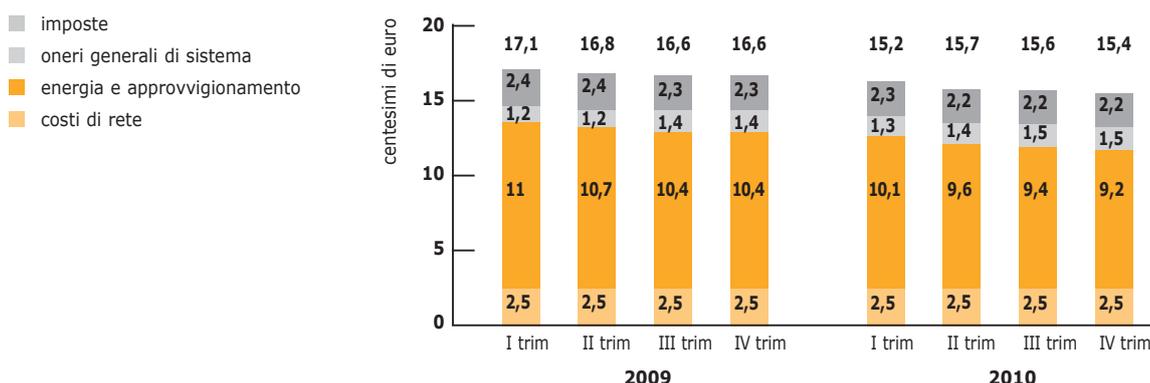
Su **entrambi i mercati** l'AEEG, quale istituzione di regolazione indipendente, verifica il corretto svolgersi delle dinamiche concorrenziali e **vigila sulle garanzie e i diritti dei clienti**.

Il mercato tutelato (o di "maggior tutela") è ancora oggi il prevalente per il comparto dei clienti domestici (individui e famiglie che utilizzano l'energia per fini non commerciali) e in tale settore le condizioni economiche della tariffa hanno registrato anche per il 2010 un trend di favore: **il prezzo lordo complessivo dell'elettricità**, infatti, nel caso di un **consumo "tipo" pari a 2.700 kWh/annui** (con potenza 3 kW), è passato dai 16,8 centesimi di euro/kWh spesi nel 2009 (circa 453 euro/anno) ai **15,8 centesimi di euro/kWh** del 2010 (circa 426 euro/anno)⁷³, sostanzialmente per la flessione dei costi di approvvigionamento dell'energia (vedi grafico n. 18).

A partire **dal 1° luglio del 2010** l'AEEG ha stabilito l'applicazione progressiva ed automatica dei **prezzi biorari**, ovvero differenziati in base al momento di utilizzo dell'elettricità durante la giornata, per tutti i clienti del mercato tutelato dotati di un contatore digitale in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse.

Il nuovo sistema, tenendo conto del prezzo all'ingrosso dell'energia elettrica – maggiore nei momenti centrali della giornata, quando è più alta la domanda, minore a partire dalla sera, nei festivi o la mattina presto – consentirà al singolo cliente di **pagare nel modo più equo il proprio consumo**. Con l'**introduzione del sistema dei prezzi biorari** – che prevedono un costo inferiore per l'energia elettrica utilizzata tra le 19 di sera e le 8 del mattino dei giorni feriali e durante l'intera giornata di sabato, domenica e festivi – l'intenzione del regolatore è quella di favorire un uso più consapevole ed efficiente dell'energia, con **effetti positivi per il risparmio energetico** individuale e generale, per l'ambiente e per il sistema elettrico nel suo complesso.

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.

Box – Le proposte commerciali per l'energia elettrica 2010

A seconda delle diverse tipologie di clienti - utenze residenziali, piccoli e medi operatori commerciali, grandi clienti industriali - AceaElectrabel Elettricità, nel corso del 2010, ha promosso sul mercato libero offerte contrattuali specifiche.

I prodotti **Famiglia Illuminata** e **Scacciapensieri** sono stati ideati per i clienti "domestici": il primo, più adatto a chi ha profili di consumo concentrati nelle ore serali e nei fine settimana, prevede un costo minore per l'energia utilizzata in queste fasce temporali; il secondo, per chi consuma energia senza particolari concentrazioni nell'arco della giornata, propone un contratto che blocca per due anni il prezzo della Componente Energia della bolletta e applica uno sconto sulla fornitura di gas nel caso si decidesse di attivare l'opzione "dual fuel" (fornitura congiunta di elettricità e gas).

Le offerte **Notte Accesa** e **Scacciapensieri** rivolte ai clienti **retail** (piccoli operatori commerciali e professionali) sono simili ai due prodotti già illustrati per le utenze domesti-

che: **Notte Accesa**, nello specifico, risulta essere la formula commerciale più opportuna per chi gestisce attività economiche svolte principalmente la sera, la notte o nei fine settimana e nei festivi (bar, locali notturni, ristoranti).

Per il pubblico di utenti **business e industrial** la contrattazione e l'individuazione del prodotto più conveniente avviene in modalità *one to one*, con la possibilità di applicare costi determinati in base ai consumi, alle condizioni di mercato e al confronto diretto con il potenziale utente sull'istanza delle sue esigenze specifiche. Inoltre, i clienti sensibili alle tematiche del rispetto dell'ambiente e della sostenibilità possono chiedere l'attivazione dell'**opzione verde** che consiste nella certificazione dell'energia consumata tramite il sistema RECS (Renewable Energy Certificate System) e che offre al fruitore la possibilità di utilizzare questa scelta come leva di marketing nei confronti della propria clientela.

⁷³ Valori medi sui quattro trimestri degli anni 2009 e 2010.

La tariffa per il servizio idrico

Le tariffe vigenti nei territori in cui operano le società idriche del Gruppo Acea sono determinate dalle rispettive **Autorità d'Ambito Territoriali Ottimali** (AATO) applicando il "metodo normalizzato" stabilito dalla legge⁷⁴. Le Autorità d'Ambito sono organismi pubblici, composti dagli Enti Locali del territorio servito, con competenze su indirizzo, pianificazione, programmazione, controllo e tariffe dell'intero ciclo idrico. Il metodo normalizzato garantisce la copertura dei costi operativi, degli ammortamenti e della remunerazione del capitale investito in ossequio al principio di autosostentamento economico-finanziario del comparto idrico.

Nel 2010 sono intervenuti due eventi di portata generale che è opportuno richiamare in questa sede per gli impatti che potrebbero determinare sulla struttura dei costi del servizio: **l'approvazione del referendum** per l'abrogazione della parte remunerativa della tariffa e la **soppressione delle Autorità d'Ambito**, introdotta con legge n. 42 del 2010⁷⁵, con la conseguente riattribuzione delle funzioni da esse svolte da parte delle Regioni. Le manifestazioni concrete sia degli esiti referendari⁷⁶ sia del nuovo organismo di regolamentazione che dovrà sostituirsi alle Autorità d'Ambito non sono ancora distintamente prevedibili.

Per gli **aspetti tariffari** delle principali gestioni idriche svolte dal Gruppo Acea, nel 2010 gli eventi più rilevanti sono stati: l'approvazione della tariffa unica d'ambito e l'eliminazione del minimo impegnato per le utenze domestiche servite da **Acea Ato 2** che saranno applicati a partire dal 2011; la deliberazione della tariffa provvisoria applicabile da **Acea Ato 5** per il 2010, nelle more del contenzioso in essere con la relativa Autorità d'Ambito e del tentativo di conciliazione esperito tra questa e la società di gestione⁷⁷; l'avvio del procedimento di revisione straordinaria del Piano d'Ambito dell'ATO Sarnese Vesuviano della Campania dove opera **Gori**, a seguito del quale saranno definite anche le dinamiche tariffarie di conguaglio accumulate al 31.12.2010; l'approvazione da parte della relativa Autorità d'Ambito dello sviluppo tariffario 2010-2021 applicabile da **Publiacqua** con la determinazione della tariffa relativa al 2010; l'avvio della procedura di aggiornamento del Piano d'Ambito dell'ATO 1 - Umbria 1 e della tariffa relativa al 2010 per **Umbra Acque**.

Le tariffe reali medie applicate nell'anno in esame dalle principali società idriche del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 39.

Tabella n. 39 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETA' DEL GRUPPO ACEA (2010)

società	euro/m³
Lazio/Campania	
Acea Ato 2 SpA - Lazio centrale	1,02
Acea Ato 5 SpA - Lazio meridionale	1,27
Gori SpA - Sarnese Vesuviano	1,21
Toscana/Umbria	
Acque SpA - Basso Valdarno	1,92
Publiacqua SpA - Medio Valdarno	1,93
Umbra Acque SpA - Umbria	1,67
Acquedotto del Fiora - Ombrone	1,86

⁷⁴ D.M. 1/08/96, "Metodo normalizzato per definire le componenti di costo e determinare la tariffa di riferimento".

⁷⁵ Successivamente, il D.L. n. 225 del 29 dicembre 2010 ha disposto la proroga al 31 marzo 2011 del termine di scadenza per la soppressione delle Autorità d'Ambito territoriali, precedentemente stabilita, prevedendo anche la possibilità di un ulteriore slittamento della scadenza sino al 31 dicembre 2011.

⁷⁶ Il 12 giugno 2011 è stato approvato il referendum sull'abrogazione della parte remunerativa della tariffa.

⁷⁷ È infatti ancora in essere, dal 2009, il contenzioso tra Acea Ato 5 e l'Autorità d'Ambito in riferimento agli aspetti di pianificazione e gestione del servizio (vedi Bilancio di Sostenibilità Acea 2009).

Customer care

Nel Gruppo Acea la responsabilità della "cura del cliente" – customer care – è affidata direttamente alle società operative che gestiscono, in ogni aspetto, la relazione con la propria clientela; inoltre, al fine di mantenere una visione integrata delle attività, nella holding è attiva la Funzione di Presidio Customer Care dedicata al monitoraggio delle performance⁷⁸.

Il monitoraggio si basa, in particolare, sulla 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. Alla base degli indicatori, oltre ai dati estratti dai sistemi (Customer Relationship Management - CRM, piattaforme telefoniche, ecc.), si segnalano, in continuità con gli anni precedenti, i risultati dei contatti realizzati con la tecnica del mystery calling.

I clienti possono contattare Acea e le società operative 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** (vedi box), gli **sportelli** (fisici e on line), via **web**, **lettera** o **fax** (www.acea.it, www.aceaelectrabel.it⁷⁹ e www.aceaato2.it). I "grandi clienti", come imprese o istituzioni, dispongono di strutture dedicate.

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 elettrico clienti mercato libero gas: 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).

Alcune società del Gruppo, per la gestione di uno o più canali a distanza – telefoni, fax, webform, posta – si avvalgono di **Acea8cento SpA**, il contact center appositamente costituito nel 2008 per garantire qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente. I canali gestiti dal contact center sono prevalentemente, ma non esclusivamente⁸⁰, di natura commerciale e sono improntati al massimo livello di operatività: il cliente, infatti, è indirizzato allo sportello fisico solo per pratiche di particolare complessità.

Oltre a presidiare i servizi di contatto, Acea8cento analizza e individua possibili aree di miglioramento nella gestione "a distanza" del clienti; tra i progetti realizzati nel 2010 si segnala la **diffenziazione dei servizi telefonici commerciali**, che fino al 2009 facevano capo ad un unico numero verde, con particolare attenzione nell'accompagnare i clienti a prendere atto della disponibilità delle nuove numerazioni. La scelta di separare i numeri verdi è nata dall'esigenza di offrire maggiore personalizzazione nell'accessibilità ai singoli business e, per la società di vendita dell'energia, di meglio rispondere al dettato dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di call center.

Altre novità sono state l'introduzione degli "emoticons" sui numeri verdi della società di vendita dell'energia, vale a dire la possibilità offerta al cliente di esprimere in tempo reale una valutazione del contatto telefonico; attività di supporto spot, sia ad AceaElectrabel che ad Acea Ato 2, per la soluzione preventiva di problematiche legate alla fatturazione (telefonate di chiarimento ai clienti che avevano ricevuto fatture con importi anomali) o all'incasso dei crediti (*soft collection* su bollette scadute) e, per il numero commerciale del servizio idrico, la possibilità, a partire dai mesi estivi, di attivare direttamente al telefono la domiciliazione bancaria, chiedere un intervento di verifica sul contatore, variare i dati anagrafici e di recapito, eseguire volture e disdette (queste ultime si perfezionano con l'invio di un fax).

⁷⁸ Benché l'attività di monitoraggio delle performance relative alla gestione dei canali di contatto, svolta dall'Unità di Presidio Customer Care, includa quasi tutte le società del Gruppo, per uniformità con il perimetro di rendicontazione del capitolo, in questa sede si presentano, per l'area idrica, informazioni e performance della società Acea Ato 2, rinviando al fascicolo Schede società Italia-estero per i dati relativi alle altre società.

⁷⁹ Da aprile 2011, a seguito dello scioglimento della JV con Electrabel, la società preposta alla vendita dell'energia elettrica, al 100% di Acea SpA, è stata ridenominata Acea Energia SpA; il nuovo sito web, operativo dal 2011, è www.aceaenergia.it.

⁸⁰ Acea8cento gestisce infatti anche i numeri di segnalazione guasto per Acea Ato 5 (da marzo 2010), per l'illuminazione cimiteriale di Acea Distribuzione e, in caso di picco di chiamate, per Acea Ato 2.

Nel 2010 è stato operativo il **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 ad individuare opportune azioni correttive con l'obiettivo di rispondere più efficacemente alle attese del cliente, a partire dalle modalità di gestione dei reclami.

Il **volume di chiamate ricevute** complessivamente dai **numeri verdi Acea** nel corso del 2010 è stato di circa **2,7 milioni**, in crescita del 10,8% rispetto ai volumi 2009, tale variazione dipende in buona parte dall'aumento delle chiamate indirizzate al numero verde commerciale dedicato al mercato libero, incluse le richieste di informazioni sulle offerte commerciali destinate a questo segmento. La distribuzione percentuale dei volumi di chiamate ricevute nel 2010, infatti, pur confermando il maggior peso dei numeri verdi commerciali del servizio di vendita dell'energia elettrica, che assorbono cumulativamente circa il 62% del totale chiamate, evidenziano la contrazione delle chiamate ricevute per il segmento della "maggior tutela" (49,6% a fronte del 58,2% del 2009) e il raddoppio delle chiamate ricevute per il segmento del "mercato libero" (11,8% a fronte del 5,6% del 2009); non si rilevano invece particolari variazioni nel peso percentuale riconducibile agli altri numeri verdi. (vedi grafici nn. 19 e 20).

Grafico n. 19 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2009-2010)

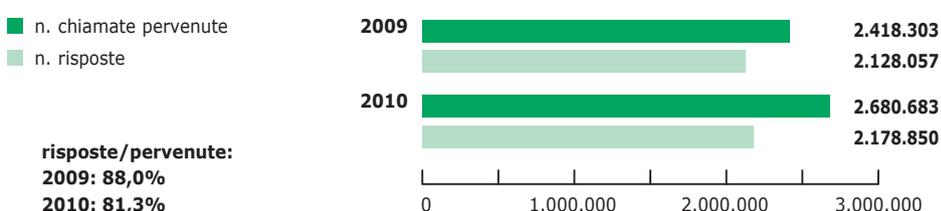
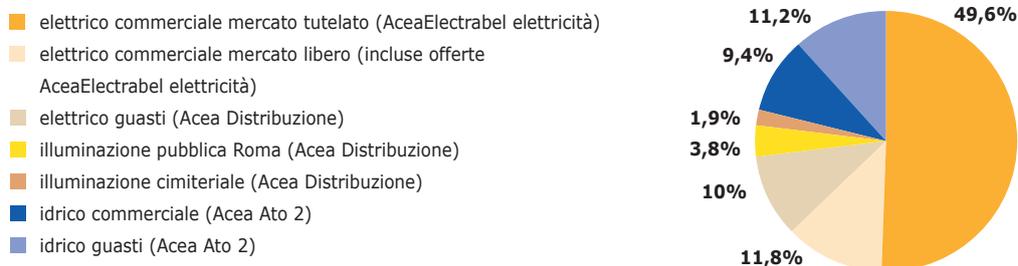


Grafico n. 20 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2010)



L'Autorità per l'energia elettrica e il gas interviene nella valutazione dei **call center dei venditori di energia elettrica e gas** e predispone una graduatoria, sulla base dei **punteggi globali⁸¹** (IQT) assegnati con rilevazioni semestrali a ciascun operatore, rendendola pubblica⁸².

La graduatoria stilata dall'Autorità evidenzia, tra il secondo semestre del 2009 e l'equivalente periodo del 2010, il mantenimento per il **servizio di call center di AceaElectrabel Elettricità** della 22° posizione, sebbene le rilevazioni relative al primo semestre 2010 avessero fatto registrare una risalita al 15° posto. Al di là della posizione in classifica, si osserva la **crescita dell'indicatore di qualità (PQ)** che nel secondo semestre raggiunge i 60 punti (era 38 nel secondo semestre 2009) e il **miglioramento registrato dall'indicatore di accessibilità (PA)** che passa da 48 a 51, mentre si mantiene elevato (92,2) il punteggio relativo all'indagine di soddisfazione dei clienti (PSC). I punti di forza del call center Acea, rispetto agli altri venditori, si confermano **i fattori che pesano maggiormente nella determinazione dell'indice complessivo di soddisfazione (ICS)⁸³**, come la capacità di risolvere il problema (con l'88% dei clienti soddisfatti) e la chiarezza della risposta fornita (94%).

⁸¹ 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.

⁸² La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del secondo semestre 2010, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (www.autorità.energia.it).

⁸³ Per informazioni sulla correlazione tra ICS e PSC, e, più in generale, sulla determinazione del punteggio globale IQT, si rinvia alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 164/2008.

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 sono presentati nella tabella n. 40.

I livelli di servizio (% di risposte su pervenute) registrano, in generale, un peggioramento rispetto al 2009: per quanto riguarda i numeri verdi di segnalazione guasto è tuttavia da rilevare che la particolare situazione di maltempo verificatasi verso fine anno ha provocato, in dicembre, un sostanziale raddoppio dei contatti; trascurando i dati di quel mese, infatti, i livelli di servizio dei NV guasti elettrici, di illuminazione pubblica e idrico sarebbero risultati più elevati (rispettivamente: 80%, 76% e 86%) e i tempi medi di attesa inferiori ai 3 minuti.

Circa il numero verde per il servizio di illuminazione cimiteriale e il numero verde idrico commerciale, il peggioramento delle performance è legato alla maggiore attività che Acea8cento ha dovuto complessivamente gestire, a parità di organico, sia in termini di chiamate che di back office anche a seguito della maggiore capacità risolutiva acquisita dal servizio telefonico svolto per Acea Ato 2.

Tabella n. 40 – I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA 2010

indicatori di performance	elettrico	illuminazione	illuminazione	idrico	idrico
	guasti (*)	pubblica (*)	cimiteriale	commerciale	guasti (*)
	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Distribuzione	Acea Ato 2	Acea Ato 2
totale chiamate pervenute (n.)	289.938	110.378	65.412	273.569	293.796
totale chiamate risposte (n.)	214.822	79.571	47.574	217.917	242.038
% risposte su pervenute	74,1%	72,1%	72,7%	79,7%	82,4%
tempi medi di attesa prima della risposta (min. sec.)	3'25"	3'07"	1'54"	1'37"	3'03"
tempi medi di conversazione (min. sec.)	1'48"	1'32"	2'28"	3'46"	2'24"

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.*

Per contattare l'azienda da remoto i clienti possono utilizzare anche i siti web⁸⁴ delle diverse società di servizio (www.aceaelectrabeletricità.it – oggi www.aceaenergia.it – ha registrato 587.119 visite nel 2010 e www.aceaato2.it 244.702 visite), direttamente oppure 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. Lo **sportello on line di Acea Ato 2**, entrato in piena operatività lo scorso anno, al 31.12.2010 contava **circa 26.285 registrazioni** (a fronte delle 16.400 rilevate al 31.12.2009).

Nella **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense, il **salone del pubblico** è lo spazio in cui si trovano gli **sportelli "fisici"** per i clienti dei servizi elettrico e idrico. Ve ne sono anche nella sede distaccata di Ostia Lido e altri **23 sportelli** sono operativi per il servizio idrico: uno a Roma⁸⁵ e gli altri nei comuni acquisiti in gestione. **Complessivamente**, nel **salone del pubblico della sede centrale sono transitati** nel corso dell'anno **163.964 clienti**, la maggior parte dei quali presso gli sportelli della società di vendita dell'energia elettrica, che oltre a quello dedicato ai clienti in "maggiore tutela" ha **aperto**, dal luglio 2010, **anche uno sportello per i clienti del mercato libero**. Rispetto allo scorso anno si riduce il numero di clienti che si sono presentati allo sportello idrico: il dato è da porre in relazione sia con il maggior numero di visite presso gli **sportelli periferici** (passate da circa 128.000 del 2009 a circa **140.000 nel 2010**) sia con la possibilità di compiere più operazioni di tipo commerciale tramite call center, un servizio che, come ricordato, è stato potenziato nel 2010.

I livelli di servizio (espressi dal rapporto tra biglietti emessi e clienti serviti) per gli sportelli della sede centrale si sono confermati molto elevati: il **98%** come nel 2009; buone anche le performance del nuovo sportello per il mercato libero, pari al 96% tra luglio e dicembre.

⁸⁴ Si ricorda che, a seguito dello scioglimento della JV con Electrabel, dal 2011 il sito web di riferimento della società di vendita di energia elettrica ai clienti del mercato in maggior tutela e libero è www.aceaenergia.it

⁸⁵ In Via Casilina, 1665 (VIII Municipio).

Box – L’Agenzia per la qualità dei servizi pubblici locali valuta i siti web

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha condotto nel 2010, a circa tre anni dall’ultima rilevazione, un’indagine sui siti web delle imprese che erogano servizi di pubblica utilità a maggiore impatto sulla vita dei cittadini – trasporti, energia, acqua, gas, igiene urbana – con l’obiettivo di misurare il grado di interattività e la facilità con la quale i cittadini-consumatori possono dialogare per via telematica con le imprese.

L’analisi, per valutare il livello di offerta dei servizi on line, è stata incentrata su 5 macroaree: Trasparenza e accesso; Qualità e interattività dei servizi in rete; Usabilità e accessibilità; Comunicazione, partecipazione, relazionalità; Sviluppo tecnologico, ciascuna delle quali suddivisa in fattori di qualità specifici, per un totale di 23 fattori valutati, che hanno contribuito all’elaborazione dei punteggi di sintesi, espressi su scala 0-100.

I siti web di Acea Electrabel Elettricità per la vendita dell’energia elettrica e il sito web di Acea Ato 2 per l’erogazione dell’acqua hanno ricevuto una valutazione più contenuta per la macroarea “Comunicazione, partecipazione”, con l’individuazione di margini di miglioramento negli aspetti legati alla dimensione partecipativa e relazionale dei servizi on line (ad esempio forum, sondaggi e rilevazioni); appena sotto la sufficienza il sito di Acea Ato 2 per gli aspetti di interazione presenti nella macroarea Qualità e interattività dei servizi in rete, sulla quale, invece, il sito di Acea Electrabel ha ricevuto un

voto pienamente soddisfacente; altrettanto buoni i giudizi sulla macroarea Usabilità e accessibilità per i siti di entrambe le società ed eccellenti le valutazioni delle due macroaree Trasparenza e accesso e Sviluppo tecnologico, grazie alla qualità e completezza delle informazioni fornite sulla struttura e l’organizzazione aziendale, alla pubblicazione del Bilancio, alle indicazioni sull’accesso agli sportelli fisici e in relazione agli aspetti tecnici di programmazione dei siti.

I risultati dell’analisi della macroarea Qualità e interattività dei servizi a rete, di particolare rilievo, sono poi stati confrontati con quelli di analoghe realtà a livello nazionale ed europeo. Acea Ato 2 ha ottenuto il quarto posto nel confronto con i siti internet delle altre imprese attive nel comparto idrico delle città metropolitane italiane (Torino, Milano, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli, Cagliari, Messina, Palermo, Catania), mentre il sito di Acea Electrabel, posto a confronto, in virtù della liberalizzazione del mercato di vendita, con altre quattro imprese attive nel territorio romano, è risultato secondo. Molto buona, infine, la posizione di entrambi i siti web, paragonati, a livello europeo, ai siti delle aziende analoghe operative a Berlino, Londra, Madrid, Parigi e Dublino.. L’indagine completa, alla quale si rinvia per ulteriori approfondimenti, è disponibile on line nel sito istituzionale dell’Agenzia.

Legenda: punteggio $\geq 80/100$ = **eccellente**; punteggio $\geq 60 < 80/100$ = **soddisfacente**; punteggio $< 60/100$ = **insufficiente**

Macroaree siti web (punteggio 0-100)

	trasparenza e accesso	qualità e interattività dei servizi in rete	usabilità e accessibilità	comunicazione partecipazione relazionabilità	sviluppo tecnologico
www.aceaelectrabel.it	86,1	75,1	74,9	52,6	89,3
www.aceaato2.it	91,7	57,8	70,1	43,1	87,5

Benchmark nazionale (posizionamento sulla macroarea: qualità e interattività dei servizi a rete)

www.aceaelectrabel.it	2° posto (sulle 5 aziende che erogano il servizio di vendita di energia nel territorio romano, valutate nel benchmark)
www.aceaato2.it	4° posto (sulle aziende del comparto idrico delle 14 città metropolitane italiane, valutate nel benchmark)

Benchmark internazionale (posizionamento)

www.aceaelectrabel.it	1° posto (sulle 5 grandi capitali europee considerate nel benchmark)
www.aceaato2.it	3° posto (sulle 5 grandi capitali europee considerate nel benchmark)

Tabella n. 41 – SPORTELLI SEDE CENTRALE: PERFORMANCE (2008-2010)

	servizio elettrico AceaElectrabel Elettricità (mercato di maggior tutela)			servizio elettrico AceaElectrabel Elettricità (mercato libero)(*)		servizio idrico Acea Ato 2 (**)	
	2008	2009	2010	2010	2008	2009	2010
biglietti emessi (n.)	124.551	115.876	128.180	10.824	38.163	31.464	24.960
clienti serviti (n.)	117.505	113.890	125.740	10.419	36.707	30.824	24.414
livello di servizio	94%	98%	98%	96%	96%	98%	98%
tempo medio di attesa (minuti)	35	18	21	38	55	26	26
tempo medio di servizio (minuti)	9	10	9	13	14	14	14

(*) Lo sportello per il mercato libero è stato aperto nel luglio 2010.

(**) I dati di Acea Ato2 non comprendono il mese di agosto a causa di un guasto al gestore code.

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**, il tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti rappresenta un **livello specifico di qualità per la società di vendita**, imposto 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)

I **reclami/ricieste scritti** che riguardano il **servizio di illuminazione pubblica** (segnalazione guasti, richiesta di nuovi impianti ecc.) è curata direttamente da Acea Distribuzione, che dà ad essi riscontro puntuale. Nel 2010 sono **pervenuti 1.207 reclami**, un dato in contrazione del 15% rispetto ai 1.421 del 2009; l'azienda ha risposto entro il 31 dicembre a 1.152 reclami, il **95,4%** del totale e circa il 95% delle risposte sono state date entro i 30 giorni), i rimanenti riscontri sono stati esauriti nei primi mesi del 2011.

Per il **servizio idrico** sono pervenuti ad Acea Ato 2 dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia) complessivamente **5.557 reclami/ricieste**⁸⁶, di questi 5.316 sono stati evasi (il **95,6%**). Nel 2010 è entrato pienamente a regime il sistema di Customer Relationship Management (CRM), introdotto nel dicembre dello scorso anno, 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; con particolare riferimento alla bolletta per il servizio di fornitura dell'energia elettrica, uno spazio dedicato elenca le possibili modalità di pagamento ed eventuale rateizzazione, la gestione della lettura del contatore, orari e sedi degli sportelli, indirizzo web, facilitazioni in caso di utilizzo di apparecchiature elettromedicali ecc..

Infine, dallo scorso anno è operativa la **procedura di conciliazione paritetica**, presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per il **servizio idrico**, e AceaElectrabel Elettricità per il **servizio elettrico**; si tratta di uno strumento di risoluzione stragiudiziarica delle controversie di natura commerciale tra cliente e azienda (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*).

Box – Il contenzioso 2010 con i clienti

Il contenzioso giudiziale promosso dai clienti nei confronti del Gruppo Acea riguarda in genere reclami, convertiti eventualmente in citazioni, relativi al rapporto di fornitura (meccanismi di tariffazione e rimborsi). La consistenza di tale filone giudiziario, sia in termini numerici (circa **cento nuovi casi nell'anno**) sia per **importo economico unitario molto contenuto**, rimane sostanzialmente stabile nel 2010; una parte marginale contesta invece valori più "alti" (500 -1.500

euro di controvalore unitario medio). Gli interventi dell'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** per l'accertamento e l'eventuale persecuzione di "Pratiche Commerciali Scorrette" da parte delle società operative del Gruppo si sono limitati a **due, tre casi di "richieste di informazioni"**, in particolare nel settore idrico, **non seguite, ad oggi, da procedimenti istruttori**.

⁸⁶ Il dato non è direttamente comparabile con quello pubblicato nel 2009. Con l'entrata a regime nel 2010 del CRM, infatti, i dati relativi a reclami e richieste vengono conteggiati ed elaborati in modo differente rispetto allo scorso anno e con un livello di analiticità molto più puntuale.

Comunicazione, eventi e solidarietà

Comunicazione

La Funzione **Relazioni Esterne e Comunicazione** della holding presidia, a livello centralizzato, le forme di comunicazione indirizzate ai diversi interlocutori aziendali e in generale al contesto sociale che accoglie l'attività dell'impresa.

L'azienda dimostra il proprio coinvolgimento nel territorio in diversi modi: è **presente in occasione di convegni** e manifestazioni legati alle attività di core business; **sponsorizza eventi di rilievo** culturale e sportivo o incentrati su tematiche ambientali; **è impegnata nel sostenere iniziative solidali, propone campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza, **cura i rapporti con i diversi organi di stampa** tramite l'attività di Ufficio stampa. Promuove, inoltre, la comunicazione esterna e interna sia attraverso il **sito internet** aziendale, www.acea.it, sia attraverso **l'house organ AceaMagazine** e la **newsletter settimanale**. Due pubblicazioni, queste ultime, realizzate per aggiornare e informare i dipendenti sulle novità e sugli argomenti di interesse che riguardano il Gruppo.

Il **magazine**, dopo il numero speciale dedicato ai 100 anni di Acea, "Roma d'acqua e di luce" del dicembre 2009, ha proseguito le pubblicazioni nel 2010 occupandosi di argomenti legati al mondo dell'energia, dell'acqua e dell'ambiente, integrati e arricchiti da interventi autorevoli e interviste a personaggi italiani e stranieri. In particolare, il numero speciale di luglio 2010, "L'energia dello sport", è stato dedicato alla celebrazione del cinquantenario di "Roma '60" e agli interventi dell'azienda per la XVII Olimpiade (vedi box dedicato). A distanza di mezzo secolo, per celebrare il cinquantenario di Roma '60, Relazioni Esterne e Comunicazione si è fatta promotrice di un articolato piano di comunicazione che ha previsto diversi interventi: il rinnovo delle illuminazioni di viale delle Olimpiadi e viale dei Gladiatori, del laghetto dell'Eur e dell'area adiacente al Palazzo dello Sport; una proiezione di giochi di luce sul Colosseo, raffiguranti gli anelli simbolo della competizione sportiva e gli atleti olimpionici, insieme al logo dell'azienda e del Comune di Roma, e le immagini delle illuminazioni del 1960 su monumenti, piazze e strade. Acea ha avviato anche la sua partecipazione al progetto di costituzione del Parco Fluviale del Tevere per "Roma 2020: la nascita di una città sostenibile".

La prima **newsletter**, a cadenza settimanale, è uscita a fine aprile, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti; è una breve informativa su appuntamenti e novità in merito a tematiche energetiche e idrico-ambientali, nonché approfondimenti in occasione di eventi specifici, che viene inviata tramite mail a tutti i dipendenti e ad una mailing list esterna selezionata, con circa 40.000 nominativi.

Nel corso del 2010, Relazioni Esterne e Comunicazione ha sviluppato anche alcuni progetti editoriali, pubblicando **Effetti Collaterali**, **L'impegno di Acea per la biodiversità** (vedi box dedicato) ed **Energicamente**, un volume che presenta quaranta "pensieri visivi" dell'artista Giancarlo Moscara, con illustrazioni, ironiche ed evocative, dedicate all'acqua e all'energia.

Box – Acea per il Cinquantenario delle Olimpiadi a Roma

È il 1960, il 25 agosto a Roma iniziano i Giochi della XVII Olimpiade che dureranno fino all'11 settembre. Saranno ricordati tra i più belli e suggestivi della storia. Livio Berruti, Cassius Clay, Wilma Rudolph, Nino Benvenuti, Larissa Latynina, icone di uno sport moderno, a "dimensione umana" così come furono definite le Olimpiadi nella "Città Eterna". Indimenticabili anche perché nei 16 giorni la Rai realizzò oltre 100 ore di trasmissioni in tutta Europa.

Nel 1960, Acea si adoperò moltissimo, soprattutto nel settore dell'illuminazione pubblica, per ammodernare le aree interessate dal grande appuntamento sportivo. Molteplici gli interventi sia sulle luci funzionali sia su quelle artistiche: dal Foro Italico al Villaggio Olimpico, da piazza del Campidoglio al Colosseo, solo per citare i principali. Un volume di

documentazione fotografica, pubblicato proprio in occasione di Roma '60 e conservato nell'Archivio storico aziendale, riporta oltre cento immagini dell'epoca con le nuove luci studiate dai tecnici dell'azienda. Nel 2010, l'azienda ha rinnovato il proprio contributo per il Cinquantenario dei Giochi della XVII Olimpiade e i Giochi Paralimpici con "I progetti per i luoghi simbolo della Città Olimpionica", e l'augurio che Roma possa ospitare nuovamente l'illustre manifestazione sportiva. Un numero speciale di AceaMagazine, *Acea e l'Energia dello sport*, ha rievocato gli eventi di ieri ed illustrato l'impegno di oggi. «Lo sport è cultura, speriamo che continui ad esserlo» – aveva ricordato Livio Berruti – ed è anche l'augurio di Acea per Roma 2020.

Box – Effetti Collaterali. L'impegno di Acea per la biodiversità

Il 2010 è stato l'anno dedicato dalle Nazioni Unite alla tutela della biodiversità, evento cui Acea ha voluto partecipare con la pubblicazione del libro Effetti collaterali. Il testo consente di conoscere meglio il territorio romano, luogo geografico di riferimento per l'azienda e di sua prioritaria appartenenza. Nel libro sono raccontati luoghi e fatti della nostra storia, che si intersecano con il tema della biodiversità a volte incontrata per caso e difesa soltanto in virtù di una solida cultura di rispetto ambientale, altre salvaguardata in modo programmatico e consapevole, con la maturità di un cammino intrapreso verso la sostenibilità. Il volume, curato dalla Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione di Acea, in collaborazione con **Ornis italica** e **Legambiente Onlus**, si rivolge a chi desidera curiosare tra gli "effetti collaterali", tutti positivi, che in oltre cento anni sono scaturiti dalle attività dell'azienda, contribuendo alla conservazione di specie animali e vegetali preziose quanto dimenticate.

Cento anni fa l'ordine delle priorità sarebbe stato diverso, per la nostra azienda e verosimilmente per le altre imprese impegnate a rendere disponibili servizi primari come l'acqua e l'energia elettrica. La povertà dei mezzi all'epoca a disposizione, l'inconsapevolezza diffusa sui rischi ambientali che si potevano correre e soprattutto l'urgenza di soddisfare bisogni fondamentali di popolazioni in continua crescita avrebbero reso inconcepibile il tema del rispetto ambientale, almeno così come oggi lo intendiamo. Eppure Acea su questo particolare aspetto ha sempre dimostrato di saper precorrere i tempi, ponendo la tutela dell'ambiente naturale tra le proprie preoccupazioni gestionali. La salvaguardia delle sorgenti di acqua potabile e la compatibilità del complesso delle strutture deputate alla sua conduzione capillare fino alle più remote utenze cittadine sono state sempre un punto di riferimento per l'intera organizzazione, con risultati ad oggi osservabili sul territorio della città di Roma, in termini di ricchezza naturale e vitalità dell'ecosistema in essa presente.

Attraverso la versione italiana e inglese del **sito web di Acea**⁸⁷ – www.acea.it – viene veicolata sulla rete la **comunicazione istituzionale e finanziaria** relativa al Gruppo e sono reperibili numerosi altri contenuti, tesi a soddisfare le esigenze informative di un pubblico ampio e con diversi interessi. Articolato per sezioni di agevole consultazione, il sito presenta informazioni su missione, storia del Gruppo e organi societari; sulla struttura di corporate governance e i codici valoriali; riporta i documenti economico-finanziari, l'andamento del titolo in Borsa, presentazioni e comunicazioni price sensitive, in linea con le raccomandazioni della Consob sulle società quotate; è disponibile una sezione dedicata alla sostenibilità, dove sono reperibili i Bilanci di Sostenibilità del Gruppo; altre sezioni sono dedicate a qualità e sicurezza, alla comunicazione, ai fornitori e uno spazio specifico è indirizzato a chi è interessato a lavorare con l'azienda. Inoltre il sito rende consultabili aree in costante aggiornamento, tra le quali una rassegna stampa quotidiana, e mette in collegamento i visitatori che lo desiderano con le società operative, reindirizzandoli ai relativi siti web. Infine, anche nel 2010 sono state elaborate le versioni **navigabili** ed interattive del **Bilancio economico consolidato** e del **Bilancio di Sostenibilità del Gruppo** (riferiti all'esercizio 2009), in italiano e in inglese.

Le **visite complessive** registrate nel sito web aziendale nel corso del 2010 sono state **764.298** (+29,5% rispetto alle **590.000** dello scorso anno), con una media mensile di oltre 63.600 visite, di cui circa il 67% rappresentato da "nuovi visitatori". Le pagine più visitate, oltre alla home page (19,3%), sono state la pagina di accesso alla sezione Energia (6,4%) seguita da quella della sezione Acea SpA (4,9%), da quella di accesso alla sezione Fornitori (3,7%) e da quella Acqua (3,6%). Tra il 2009 e il 2010 aumentano sensibilmente tutti gli indicatori di accesso illustrati nel grafico n. 21. In crescita anche le visite ai siti internet delle società del settore idrico Acea Ato 2 (www.aceaato2.it) e Acea Ato 5 (www.aceaato5.it), con 244.702 visite la prima (+39% rispetto alle 175.300 visite rilevate nel 2009) e 75.277 visite la seconda (+70% rispetto alle 44.300 visite 2009) e quelle registrate dal sito della società di vendita dell'energia elettrica (www.aceaelectrabel.it), con 587.119 visite (+17,4% rispetto alle circa 500.000 visite del 2009).

Le relazioni con i diversi organi di stampa sono presidiate dall'Unità Ufficio Stampa, entro la Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione della holding. Ogni giorno Acea realizza e mette a disposizione dei colleghi **nella intranet** aziendale la **rassegna stampa** delle principali testate nazionali e di alcuni quotidiani locali. Una selezione della rassegna principale ed una rassegna stampa specifica sul settore idrico vengono inoltre diffuse sul **sito web istituzionale**, in una sezione dedicata, e arricchite da servizi televisivi e radiofonici sull'azienda, affinché anche gli utenti esterni possano agevolmente reperire gli articoli dei media sulla società.

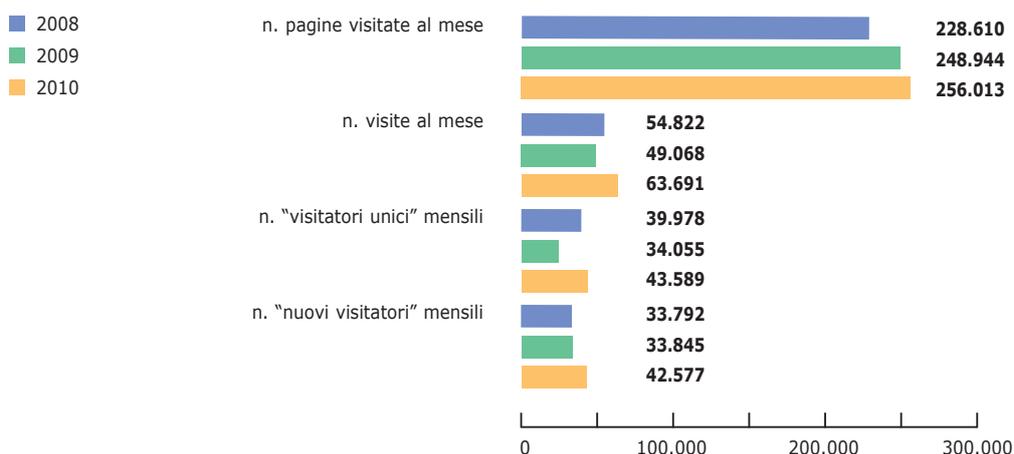
Per monitorare attentamente e con regolarità le valutazioni espresse dagli organi di stampa e dall'opinione pubblica sull'azienda, Acea ha stabilito nel 2010 di affidare ad una società esterna spe-

⁸⁷ Vedi il box dedicato alla struttura del sito istituzionale nel paragrafo Comunicare la sostenibilità: nota metodologica.

cializzata il compito di realizzare un **"Osservatorio reputazionale"**, i cui risultati, elaborati mese per mese, sono stati portati all'attenzione del management aziendale (vedi box dedicato).

L'Ufficio Stampa provvede inoltre a rispondere in modo puntuale **alle segnalazioni** relative ai servizi gestiti dal Gruppo e veicolate principalmente 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 tempestiva risposta.

Grafico n. 21 – I PRINCIPALI INDICATORI SULL'ACCESSO AL SITO INTERNET ACEA (medie mensili 2008-2010)



Box – L'Osservatorio reputazionale Acea

Nel corso del 2010, Acea ha affidato ad una società esterna specializzata l'incarico di svolgere una ricerca in merito alla reputazione dell'azienda sui media (stampa e internet). L'*Osservatorio reputazionale* Acea ha previsto, mese per mese, l'analisi puntuale della "presenza" di Acea negli articoli pubblicati sulla stampa quotidiana e periodica, per quanto concerne i media tradizionali, e dei clip reperiti giornalmente nel web (blog, siti, forum ecc.). L'analisi non è stata svolta

solo in termini quantitativi ma è entrata nel merito delle valutazioni espresse sull'azienda, al fine di valutare adeguatamente le "rappresentazioni" maturate dal contesto sociale su Acea, la percezione dei suoi punti di forza e debolezza e l'insorgere di eventuali "rischi reputazionali"; i risultati dell'indagine sono stati diffusi, a cadenza mensile durante l'intero anno, tramite una mailing list selezionata al management Acea.

Comunicati stampa vengono diffusi **in occasione dei più importanti eventi societari**, 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 della capogruppo.

Sono state predisposte e divulgate sui media diverse schede informative sulla maggior parte delle manifestazioni e degli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale, così come sui seminari e i convegni, cui Acea, nel corso dell'anno, ha contribuito in qualità di sponsor o con l'allestimento di spazi espositivi o ancora assicurando il supporto di propri relatori. Ad esempio, è stato dato risalto sulla stampa all'"Earth Day" (vedi box dedicato), alla manifestazione Ecopolis, ai convegni sul compost e l'agricoltura sostenibile, sulle bioenergie, sulla mobilità sostenibile così come alle numerose e rilevanti manifestazioni sportive sostenute dall'azienda.

I settori coinvolti nella comunicazione sono stati, sovente, quello del **"waste to energy"**, gestito dall'area industriale "ambiente", e le attività svolte da Acea Reti e Servizi Energetici e dalla controllata Ecogena, in particolare, nell'anno in esame è stato realizzato il più grande parco **fotovoltaico** della Capitale sulle aree destinate al parcheggio del centro commerciale Commercerty (inaugurato nel 2011) e sono stati avviati, nel quartiere dell'EUR progetti di **cogenerazione**; è stato dato risalto anche ai Piani adottati dall'Unità per l'Illuminazione Pubblica, sottolineando l'importanza della riduzione dei consumi attraverso l'utilizzo della **tecnologia a Led**.

Box – Earth Day: Acea, “Kit delle Giovani Marmotte” per gli studenti romani

Zaino, bussola, binocolo, cappellino, borraccia, torcia, occhiali da sole e merendina biologica. È il “Kit delle Giovani Marmotte” che Acea ha donato a 250 alunni romani che, in occasione della 40ª Giornata mondiale della Terra, celebrata il 22 aprile 2010, si sono trasformati in giovani “esploratori”. Gli zainetti sono stati regalati, in anteprima, dal sindaco di Roma e dal Presidente di Acea ai due ragazzi, con il ruolo di mascotte, che hanno partecipato alla presentazione dell’iniziativa in Campidoglio il 16 aprile 2010.

I 250 studenti romani sono stati guidati attraverso 5 tour naturalistici incentrati sulla risorsa idrica, che Acea gestisce con il servizio idrico integrato: il sentiero dell’acqua nel

Parco dell’Appia Antica, la riserva di Nazzano Tevere-Farfa, il lago di Albano, l’Oasi di Palo e un giro in battello sul Tevere. L’esperienza naturalistica è stata corredata da un concorso fotografico, che i ragazzi hanno potuto seguire sul sito aziendale www.ambientandoci.it. In occasione della 40ª edizione della Giornata mondiale della Terra, Acea ha contribuito anche al piano di piantumazione coordinato dall’assessorato all’Ambiente del Comune di Roma, che ha individuato 10.000 m² sui quali far crescere 250 piante autoctone dell’Agro romano, per 4 tonnellate/anno di CO₂ assorbita.

Sono proseguite le molteplici iniziative volte a sensibilizzare clienti e cittadinanza sulla qualità della risorsa idrica e il valore dei servizi erogati, come la promozione e la diffusione della “**Carta d’Identità dell’Acqua**”, 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 circa 200 “nasoni”**, le caratteristiche fontanelle in ghisa che mettono a disposizione acqua potabile per cittadini e turisti (ne sono presenti circa 2.500 nella Capitale). Nell’agosto del 2010 Acea ha lanciato la “mappa” per iPhone, iPad e iPod Touch; l’applicazione, dal titolo *L’Acqua di Roma a portata di mano* è scaricabile gratuitamente dal portale iTunes della Apple, è presente nella categoria Viaggi e consente di localizzare la propria posizione nell’area del centro storico di Roma e individuare il percorso per raggiungere la più vicina fontanella; l’applicazione consente inoltre di visualizzare altre informazioni sia relative alle caratteristiche qualitative dell’acqua distribuita sia di interesse turistico, fornendo brevi cenni storici sui monumenti e le fontane artistiche più vicine alla zona individuata sulla mappa.

Inoltre, sempre sul tema dell’acqua e sull’importanza del servizio idrico, sono da segnalare due interventi di rilievo: la **campagna pubblicitaria realizzata nel 2010 - Acea. L’acqua, l’uomo, la tecnologia e l’organizzazione** e la sponsorizzazione del concorso **Pure Water Vision: Acea Eco Art Contest 2010** (vedi, per quest’ultimo, il box di approfondimento).

Con la campagna sul ciclo idrico, Acea ha voluto comunicare la dimensione industriale del settore e generare riflessione sul lavoro, le conoscenze e le competenze tecniche messe in campo prima che l’acqua arrivi a scorrere dai rubinetti delle nostre case - attraverso un viaggio tra sorgenti e acquedotti - e nel percorso, attraverso reti di collettamento e impianti di depurazione, che accompagna la sua restituzione all’ambiente. La campagna, che è andata on air dal 26 aprile per circa un mese ed ha coinvolto anche media (stampa, internet) ha utilizzato immagini di forte impatto, ciascuna delle quali ha voluto illustrare una tappa del ciclo idrico. L’headline della campagna “*Acea è leader nella costruzione del futuro*”, ha sottolineato l’impegno industriale del Gruppo che nella gestione del servizio idrico integrato ha una delle sue attività principali.



Box – Pure Water Vision: Acea EcoArt Contest 2010

Il concorso internazionale di arte contemporanea **Pure Water Vision: Acea EcoArt Contest 2010** è nato dalla collaborazione tra l'azienda e la piattaforma culturale *EcoArt Project*. La presenza di Acea, primo operatore idrico nazionale, qualifica il tema oggetto del concorso: *il rapporto tra acqua, uomo e ambiente, in una visione del mondo consapevole dello sviluppo sostenibile del pianeta* in coerenza con l'importanza attribuita dall'azienda all'equilibrato rapporto tra attività imprenditoriali e corretta gestione delle risorse naturali. L'azienda, *main sponsor* e co-organizzatore dell'iniziativa, ha contribuito all'ideazione del concorso, ponendosi l'obiettivo di utilizzare la forza suggestiva dell'arte, secondo registri espressivi scelti dagli artisti tra le categorie indicate dal bando – fotografia ed elaborazioni digitali, video, pittura, scultura, installazioni, performance – per stimolare la riflessione sul tema del valore socio-ambientale della risorsa idrica e darne visibilità. La promozione del concorso, che è

rimasto attivo per 7 mesi, tra marzo e ottobre 2010, è stata veicolata **sui principali social network** generalisti (Facebook, Twitter) e di settore (Vimeo), **su portali e siti specializzati** e in occasione di eventi pubblici e fiere, ricevendo vasto riscontro. Il ciclo è stato completato nel 2011 con la cerimonia di premiazione dell'autore dell'opera vincitrice, l'allestimento di una mostra collettiva, che ha esposto una selezione delle opere partecipanti, con pubblicazione e diffusione di un catalogo. Sono state acquisite in gara oltre **600 opere**, provenienti da **33 nazioni di tutti e cinque i continenti** (dal Canada all'Argentina, dagli Emirati Arabi al Sud Africa, dalla Turchia al Giappone e all'Australia) elaborate da artisti noti e meno noti, a testimonianza della sensibilità internazionale sull'argomento al centro della competizione. L'iniziativa è stata presentata, come progetto di responsabilità sociale, alla **IX edizione del Sodalitas Social Award**.

Un'altra iniziativa volta a sensibilizzare la cittadinanza sulle attività svolte da Acea è stata la promozione di una versione aggiornata al 2010 della **"Carta dell'Illuminazione pubblica"**, che illustra, nel piccolo formato da documento d'identità, i dati impiantistici e le principali caratteristiche del sistema di illuminazione pubblica di Roma.

L'azienda ha tenuto attivo e aggiornato il portale dell'ambiente per le scuole: **www.ambientandoci.it**, che rappresenta un canale di contatto diretto per gli istituti scolastici e i ragazzi. Attraverso il sito dedicato all'ambiente, Acea ha promosso molteplici iniziative rivolte ai più giovani: ad esempio il **Volley Scuola** - Trofeo Acea (600 gare, 168 squadre tra junior e open in rappresentanza di 100 istituti scolastici superiori di Roma e provincia, con un totale di **1.500 ragazzi coinvolti**) o l'iniziativa **"Acqua: parlano i ragazzi"** che ha coinvolto le scuole dei comuni di Civitavecchia e Tolfa, sei istituti per un totale di 342 ragazzi di elementari e medie. Quest'ultimo progetto, frutto della collaborazione tra Acea Ato 2, Rotary Club di Civitavecchia e istituzioni scolastiche, ha posto al centro dell'attenzione l'acqua e le tematiche connesse al suo approvvigionamento.

Ogni anno il Gruppo **apre gli impianti** ai visitatori grazie alla disponibilità e alla competenza del personale, accogliendo un pubblico differenziato, dalle scolaresche a tecnici ed altri operatori del settore: nel 2010 **sono state ricevute 1.564 persone**, provenienti sia dal nostro Paese che dall'estero.

Eventi e solidarietà

Nel 2010 **aumenta il valore economico distribuito alla collettività** da parte delle maggiori società del Gruppo Acea, sotto forma di sponsorizzazioni o di erogazioni liberali, passando dai circa 3,6 milioni di euro del 2009 a circa **5,5 milioni di euro**⁸⁸. In particolare, si incrementano di quasi il 57% i contributi versati a titolo di sponsorizzazioni per eventi culturali, sociali e sportivi, arrivando a circa 4 milioni di euro (erano 2,6 milioni di euro nel 2009) e del 91% le erogazioni liberali, dai 372 mila euro del 2009 agli oltre 714 mila euro dell'anno in esame.

Acea mette inoltre gratuitamente a disposizione i propri servizi (fornitura di elettricità ed acqua, interventi sull'illuminazione pubblica, ecc.) in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, come le tradizionali maratone cittadine o le rassegne cinematografiche e i concerti che animano la città nel periodo estivo a beneficio di visitatori e cittadini. Questo tipo di interventi, denominati **"sponsorizzazioni tecniche"**, hanno avuto un **controvalore economico** nel 2010 pari a circa **151 mila euro**, quasi il 74% in più rispetto all'anno precedente.

Sono state sostenute numerose iniziative di rilievo **culturale**, tra mostre d'arte, cicli di conferenze,

⁸⁸ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche" (pari ad 151.000 euro nel 2010).

rassegne musicali ed eventi quali la **Notte dei Musei** e **Musei in musica** (vedi box sulle principali manifestazioni 2010).

Per **lo sport**, Acea si è confermata co-sponsor della squadra di **Basket Virtus Roma**, ha sponsorizzato le due tradizionali maratone che si svolgono nella Capitale, attirando un numero sempre più ampio di partecipanti – la **Maratona di Roma** e la **Roma-Ostia** – ed ha ampliato la propria presenza sul territorio nazionale, legando il proprio logo a **Maratone Italiane**. Nell'ottobre 2010, infatti, si è svolta a Venezia la prima maratona e l'evento inaugurale dell'iniziativa cui Acea partecipa come main sponsor, che prevede nell'arco del 2011 un circuito di 20 maratone in diverse città italiane. Acea ha poi sostenuto **Roma capitale dello sport**, la manifestazione che ha promosso tre giornate di eventi nel centro storico, in presenza di atleti e campioni di diverse discipline olimpiche, a sostegno della candidatura della Capitale alle Olimpiadi 2020 ed è stata sponsor delle **Mille Miglia**, la più importante rievocazione storica di una gara di livello mondiale, che ha transitato lungo il percorso Brescia-Roma-Brescia, toccando 56 comuni italiani.

Tra le attività dedicate ai più **giovani** e correlate ai **temi ambientali**, è stato di particolare rilievo il progetto **Chiare, fresche e dolci acque**, che Acea ha promosso in collaborazione con il Comune di Roma e che ha coinvolto oltre 400 studenti di scuole elementari e superiori, con l'obiettivo di sensibilizzare i ragazzi all'uso consapevole delle risorse naturali. Nel corso di quattro giornate di eventi, entro la cornice dei giardini di Piazza Vittorio, si è svolta la manifestazione **La Scuola in Festa** che ha visto anche le fasi conclusive del percorso intrapreso con il progetto Chiare, fresche e dolci acque, con la premiazione dei concorsi legati a due specifiche iniziative: **Acqua spreco zero** e **Le fontane di Roma: una suggestione in musica** (vedi box di approfondimento). Durante la manifestazione Acea è stata presente con un proprio stand, proponendo laboratori didattici sulle energie rinnovabili e sull'uso razionale della risorsa idrica.

Box – Il progetto Chiare, fresche e dolci acque

Oltre 400 studenti delle scuole superiori di Roma hanno partecipato nel febbraio 2010 in Campidoglio, nella sala della Protomoteca, alla giornata di formazione che ha dato il via al progetto "Chiare, fresche e dolci acque..." promosso, con il contributo di Acea, dall'Assessorato alle Politiche Educative Scolastiche del Comune di Roma, con la collaborazione dell'artista e cantautore Edoardo Vianello. Il progetto si è articolato in due percorsi, uno rivolto agli studenti delle scuole superiori, l'altro dedicato agli alunni delle elementari ed ha previsto diverse fasi, concludendosi nell'ambito della manifestazione di quattro giornate organizzate in maggio a Piazza Vittorio dal titolo La scuola in festa.

Il primo "percorso" – **Le fontane di Roma: una suggestione in musica** – ha visto le scolaresche impegnarsi in una competizione per la miglior composizione di parole e musica sul

tema dell'acqua, la premiazione si è svolta a maggio, durante La scuola in festa, e ad aggiudicarsi il Premio Acea per il miglior "Sound Brand - Acqua e Energia" è stata la classe IVD del Liceo Scientifico Statale "Tullio Levi Civita". Le scuole elementari hanno partecipato invece al progetto **Acqua spreco zero**, frutto della collaborazione tra il Comune di Roma e l'associazione Next Generation Act, con il contributo di Acea; questo ha previsto varie fasi tra cui l'installazione di 1.200 riduttori di flusso idrico nei bagni e nelle cucine di 35 istituti romani e un percorso didattico per gli alunni chiamati ad elaborare un racconto breve sul tema dell'acqua e del risparmio idrico. I racconti sono stati pubblicati in un volume dal titolo **L'acqua in venti righe**, consegnato agli studenti e alle loro famiglie.

Acea ogni anno **mette a disposizione l'atrio della sede centrale** di Roma per consentire ad Associazioni impegnate nel sociale di organizzare **iniziative di beneficenza e di raccolta fondi**. Nel 2010, in particolare, Acea ha ospitato:

- Il nucleo ACLI - Acea, per la raccolta di giocattoli da devolvere ai bambini in difficoltà, dal 28.12.2009 al 05.01.2010
- ROMAIL Onlus, per la vendita di Uova di Pasqua, il 17.03.2010, e per la vendita di Stelle di Natale, il 09.12.2010, finalizzate alla raccolta fondi
- Il CRA Acea per la mostra mercato di prodotti finalizzata alla raccolta fondi a sostegno dell'iniziativa "12 scatti per l'Africa", il 2 e 3.12.2010
- l'UNICEF, per la mostra-mercato di prodotti, il 15 e 16.12.2010, finalizzata alla raccolta fondi.

Si è invece conclusa a fine 2009 l'attività del **Comitato pro Africa** di Acea, ma nel corso del 2010 sono state sostenute numerose attività solidali volte a contrastare situazioni di disagio o di emergenza, o ancora finalizzate al sostegno della ricerca sanitaria e alla sensibilizzazione in merito a tematiche di interesse sociale (vedi box dedicato ad illustrare alcune iniziative 2010).

I box seguenti elencano le principali **manifestazioni sostenute da Acea** nel corso dell'anno, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e precisando il tipo di partecipazione dell'azienda.

Box – 2010: Acea per l'ambiente e per i ragazzi

- sponsor e coideatore del concorso **Acea EcoArt Contest 2010: Pure Water Vision** (Fortunato Productions)
- sponsor di **La cultura dell'energia**, un ciclo di 6 convegni dedicato al tema (Rivista Italiana Petrolio Srl)
- sponsor di **Earth day - 2010** (Associazione culturale Lyras)
- sponsor del progetto di educazione ambientale La Fonte della Biodiversità (Delfia srl)
- sponsor della **campagna di sensibilizzazione** in occasione dell'anno internazionale della **biodiversità** (ONU), tramite la realizzazione di due mostre sul tema (Ambiente e/è Vita Onlus)
- sponsor per l'**osservazione tramite web cam di un nido di falchi pellegrini**, ospitato su una struttura Acea e pubblicazione di un volume dedicato alla biodiversità **Effetti collaterali** (Ornis Italica)
- sponsor del **Torneo Volley Scuola 2010 - XVII Trofeo Acea**, al quale partecipano i ragazzi delle scuole medie superiori (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 - Acqua spreco zero, Le fontane di Roma: una suggestione in musica e La scuola in festa (Associazione Culturale Acque e Next Generation Act).

Box – Acea per la cultura e per lo sport

- main sponsor della mostra **Omaggio a de Chirico 2010** allestita a Roma, a Villa Torlonia, tra maggio e giugno 2010 (Ass. Culturale Cà d'Oro 2000)
- main sponsor della mostra **La natura delle cose**, di Oliviero Rainaldi, allestita tra giugno e agosto 2010 a Villa Aldobrandini (Oliviero Rainaldi)
- sponsor della mostra **Il Labirinto di Fellini**, nel cinquantesimo anniversario de La Dolce Vita in omaggio al grande Maestro una mostra-evento, tra ottobre 2010 e gennaio 2011 al Macro di Roma . (Cineteca di Bologna)
- sponsor della **Notte dei Musei**, l'iniziativa, promossa dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Roma con la Sovrintendenza ai Beni culturali, il Ministero dei Beni culturali e la Camera di Commercio di Roma, ha previsto 170 eventi che si sono svolti il 15 maggio presso musei, istituti culturali, biblioteche e palazzi storici della Capitale con ingresso gratuito tra le 20 e le due di notte (Zetema Progetto Cultura Srl)
- sponsor dei **Musei in musica** che ha previsto tra le 20 e la mezzanotte del 28 novembre, l'esecuzione di musica dal vivo, di ogni genere, a fruizione gratuita, nelle sale dei musei comunali e statali, delle accademie straniere e delle università
- contributo per la mostra fotografica **Da Correggio a Leonardo** che si è tenuta a Roma, Chiosstro del Borromini, nel marzo 2010 (Centro Culturale Rinascita Artistica Onlus)
- sponsor delle iniziative legate al **Carnevale Romano**, che si sono svolte nel febbraio 2010 (Zetema Progetto Cultura Srl)
- sponsor dell'evento **Roma città Natale** (Zetema Progetto Cultura Srl)
- contributo per la manifestazione **OstiaFilmFest 2010**, che si è svolta tra aprile e giugno 2010 (Homo Ridens)
- sponsor del ciclo **Lezioni di Musica 2010/2011** presso l'Auditorium di Roma (Fondazione Musica per Roma)
- sponsor del ciclo **Lezioni di Storia 2010/2011** presso l'Auditorium di Roma (Laterza Agorà Srl)
- sponsor del concorso di videoarte **Festarte** (Federculture)
- main sponsor del circuito **Maratone Italiane**, 20 gare che si terranno nell'arco del 2011 in diverse città italiane; nell'ottobre 2010 l'evento inaugurale e la prima maratona si sono svolti a Venezia (Associazione Maratone Italiane)
- sponsor delle edizioni 2010 delle tradizionali manifestazioni sportive romane ad ampia partecipazione dei cittadini: la **Maratona città di Roma** (Atielle Srl) e la **Maratonina Roma-Ostia** (Roma Ostia Srl)
- co-sponsor, per la stagione 2010-2011, della **squadra di pallacanestro Virtus Roma** (Pallacanestro Virtus Srl)
- sponsor della **Mille Miglia**, lungo il percorso Roma-Brescia-Roma, attraverso 56 comuni italiani (Meet Comunicazione Srl)
- sponsor della **ed. 2010 Maratona di Primavera** (Scuola Nuova Srl).

Box – 2010: Acea per la solidarietà

- contribuito finalizzato all'allestimento dei **laboratori di ricerca e della nuova sede de "La banca degli occhi"**. Il centro di ricerca, nato per contrastare la maculopatia, una malattia degenerativa che provoca la perdita della vista, è frutto di un accordo tra Ospedale San Giovanni Addolorata e Fondazione Bietti (IRCSS - Fondazione "G.B. Bietti" per lo Studio e la Ricerca in Oftalmologia Onlus)
- contribuito per le attività del **Centro per lo studio e la prevenzione dei disturbi dell'umore e del suicidio** - Onlus Sant'Andrea (Azienda Ospedaliera S. Andrea)
- contribuito per l'Iniziativa **Stop alla violenza sulle donne** Mostra itinerante di Arte contemporanea e tavola rotonda sul fenomeno dello stalking (Associazione Culturale Art Experience)
- contribuito alla **Giornata Nazionale per la lotta alla sordità**, dedicata all'informazione, sensibilizzazione, prevenzione e cura delle malattie dell'udito (Associazione Italiana per la Ricerca sulla Sordità - AIRS Onlus)
- contribuito per la realizzazione della **Niki's Ryder Cup 2010**, (Ass. Niki's Sport Events Onlus), scopo dell'associazione è l'organizzazione di eventi sportivi in varie discipline per sensibilizzare l'opinione pubblica al problema degli incidenti stradali; la raccolta di incassi e offerte viene devoluta ad organizzazioni specializzate in cure di rieducazione e utilizzata per supportare l'inserimento nella vita civile e nello sport alternativo delle vittime della strada.
- contribuito per la realizzazione del **concerto La primavera di Haiti**, con Giovanni Allevi, finalizzato alla raccolta fondi in aiuto delle popolazioni colpite dal terremoto che ha devastato il territorio haitiano, causando migliaia di vittime (Basilica Collegiata "Sancta Maria ad Martyres"-Pantheon di Roma)
- sponsor per l'evento **CorriHaiti** gara di solidarietà, in aiuto delle popolazioni vittime del sisma verificatosi nel gennaio 2010 (ASI - Alleanza Sportiva Italiana)
- sponsor della mostra **Da L'Aquila a Montecitorio** che si è svolta a Roma, a Palazzo Montecitorio tra gennaio e febbraio 2010; per la prima volta dopo il terremoto che ha colpito l'Abruzzo sono state esposte 21 opere provenienti da diverse chiese del centro storico dell'Aquila e della provincia. L'iniziativa ha avuto lo scopo di "adottare" un restauro, attraverso un contributo da destinare all'Arcidiocesi dell'Aquila. (Iride per il terzo Millennio srl)
- contribuito tramite l'acquisto di Acquisto n. 50 biglietti per il **Gran Galà della danza**, che si è svolto nel febbraio 2010 al Teatro dell'Opera di Roma. Il gala di beneficenza promosso in collaborazione con la Croce Rossa Italiana, ha visto in scena i più acclamati protagonisti dei teatri europei, russi e australiani, insieme per raccogliere fondi per la costruzione del Centro riabilitativo pediatrico della provincia dell'Aquila (CRI - Comit. Reg. Abruzzo)
- contribuito a sostegno del **Centro sociale Vincenziano** di Roma, una struttura no profit che accoglie i senza fissa dimora, italiani e stranieri. (Centro Sociale Vincenziano).

Con l'impegno delle società operative sono state sostenute o sponsorizzate manifestazioni **anche in alcuni comuni del territorio laziale**, in particolare i comuni di Cervara, Allumiere, Frasso Sabino e San Vittore del Lazio hanno usufruito di contributi per il sostegno di diverse attività culturali ed è stata sponsorizzata 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.

Fornitori

Gli oneri esterni consolidati

Nel 2010 i **costi esterni consolidati** del Gruppo risultano pari a **2,667 miliardi di euro**, in aumento del **26%** circa rispetto ai 2,106 miliardi dell'anno precedente (vedi *Identità aziendale*, paragrafo *Indicatori economici generali*).

Gli oneri maggiormente incidenti sono quelli imputabili alle attività della **filiera dell'energia e del gas** che assommano a 2,142 miliardi (80,3% sul totale dei costi), in crescita del 31,4% rispetto ai circa 1,630 miliardi di euro del 2009, mentre altre componenti degli oneri esterni: **canoni di concessione** imposti alle società idriche (57,4 milioni di euro), **godimenti di beni di terzi** (33,9 milioni di euro) e oneri diversi di gestione (35,6 milioni di euro) restano sostanzialmente invariate.

Nel seguito del capitolo dedicato ai rapporti con i fornitori vengono invece analizzati gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori, per una spesa complessiva di circa 522 milioni di euro, gestiti, per diverse società del Gruppo, da una Funzione preposta nella holding (vedi *Perimetro di riferimento 2010* del paragrafo dedicato).

Le politiche degli acquisti

Le politiche di **approvvigionamento di beni, servizi e lavori**, alla luce della macrostruttura del Gruppo in vigore per tutto il 2010, sono state presidiate dall'**Unità Approvvigionamenti, Logistica e Facility Management**, entro la Funzione Personale e Servizi della holding. L'Unità Approvvigionamenti, in particolare, ha il compito di indicare, in stretta collaborazione con le aree industriali, strategie adeguate alla gestione ottimale degli approvvigionamenti del Gruppo, nel rispetto del quadro normativo di riferimento⁸⁹; coordina il processo di pianificazione dei fabbisogni delle Società/Funzioni, definisce ed esegue le procedure d'acquisto, assicura la gestione accentrata delle gare di appalto.

Le relazioni tra Acea e i fornitori, oltre a svolgersi nel rispetto della normativa, sono oggetto di particolare considerazione nei **codici valoriali del Gruppo**⁹⁰: dal 2003 Acea si è dotata del **Codice Etico degli Appalti** che orienta il comportamento sia della stazione appaltante sia delle imprese appaltatrici, in riferimento ai principi di correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza. Anche il **Codice Etico del Gruppo**, del 2004, enuncia i principi di trasparenza e integrità, la tutela degli aspetti etici nelle forniture, i criteri che presidono 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 *Codice Etico degli Appalti* e art. 26 *Codice Etico del Gruppo*).

Box – Codice Etico del Gruppo: la tutela degli aspetti etici nelle forniture

All'articolo 14, comma 3 il *Codice Etico del Gruppo Acea* recita: «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».

⁸⁹ 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.

⁹⁰ 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).

Per svolgere al meglio il servizio di “centrale acquisti” per le società del Gruppo, l’Unità Approvvigionamenti ha avviato nel 2009 e proseguito nel 2010 l’adeguamento dei sistemi informativi, al fine di **semplificare l’iter delle procedure** e soddisfare le necessità di efficacia operativa del Gruppo. Grazie a questo progetto Acea ha esteso la disponibilità di strumenti telematici per la gestione delle procedure di affidamento appalti di lavori, beni e servizi e, **a partire da luglio 2010, le gare**, salvo rare eccezioni, **sono state espletate tramite piattaforma informatica⁹¹ 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.

Dopo averne dato opportuna comunicazione ai Fornitori nello spazio web loro dedicato, Acea ha reso pertanto reperibili tutti gli avvisi relativi all’indizione di gare on-line nel **portale Pleiade** (<http://www.pleiade.it/aceaspa>).

Nell’ambito di un percorso di razionalizzazione della spesa, che verrà portato avanti anche nei prossimi anni, è 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 2010

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), Eall, SAO, Terni En.A, Enercombustibili, Ergo Ena, Apice, Ecoenergie e parte degli approvvigionamenti facenti capo alle società nate dalla joint venture con Electrabel - AceaElectrabel, AceaElectrabel Produzione (per il primo semestre.2010), AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità.

NB: in **neretto** le società i cui appalti sono stati gestiti per la prima volta nel 2010. 

Ogni anno l’Unità Approvvigionamenti di Acea SpA amplia il numero di società per le quali gestisce, a livello centralizzato, gli appalti per la fornitura di **prodotti**, la prestazione di **servizi** e l’esecuzione di **lavori** (vedi *Perimetro di riferimento 2010*). Il **controvalore economico complessivo dei contratti aggiudicati nel 2010**, pari a **522,6 milioni di euro⁹² è in lieve aumento** (+2,4%) a fronte dei circa 510,5 milioni del 2009, in particolare per la **crescita della voce “lavori”**; in netto calo, invece, la spesa relativa all’appalto dei servizi, che nel biennio precedente pesava per circa la metà degli approvvigionamenti complessivi (vedi grafico n. 22).

Circa il 46% del totale approvvigionato è stato affidato tramite procedura di gara.

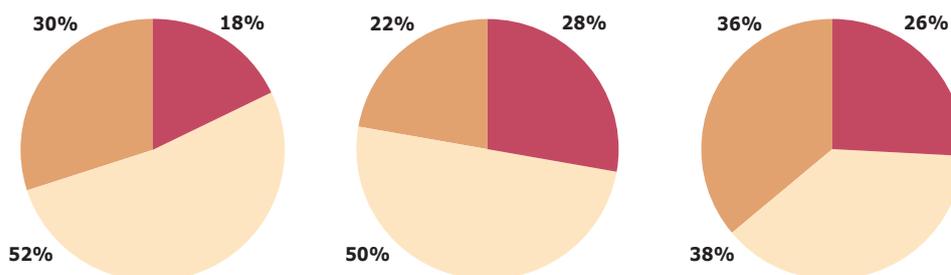
Se il valore degli appalti viene ripartito tra le quattro macroaree **energia** (reti e mercato), **idrico**, **ambiente** (termovalorizzazione) e **corporate** e si osserva l’andamento triennale (vedi grafico n. 23) si può notare la sostanziale stabilità dell’incidenza percentuale dell’area corporate e il tendenziale incremento dei volumi imputabili all’area idrica, cui è per la maggior parte riconducibile la crescita della spesa per lavori. Tra il 2009 e il 2010 si contrae invece la quota dell’area reti, in particolare per la diminuzione della spesa in beni e servizi, e risale l’area ambiente, per l’aumento della spesa correlata agli appalti di lavori.

In Acea vengono espletate procedure conformi alla normativa vigente per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell’acqua e dell’energia** (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*).

⁹¹ Permanendo il rispetto delle norme in materia di archiviazione, garantito contrattualmente dal Portale partner di Acea.

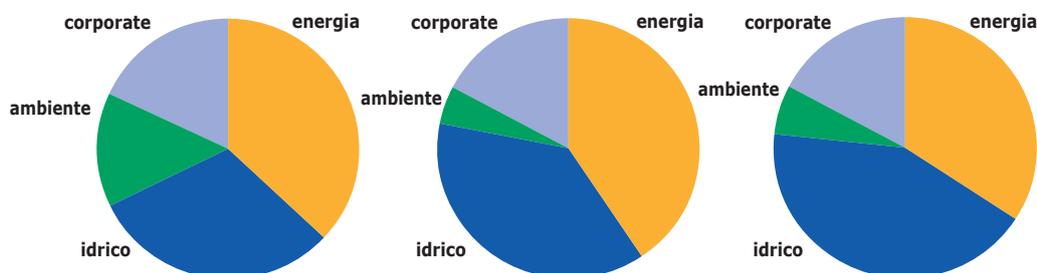
⁹² L’importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell’anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono **esclusi gli acquisti di “Commodities”** e di parte rilevante dei servizi e delle spese generali delle società della JV con Electrabel, curati direttamente dalle società/funzioni preposte.

Grafico n. 22 – VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2008-2010)



(milioni di euro)	2008	2009	2010
beni	101	144	139
servizi	295	253	197
lavori	172	113	186
totale	568	510	522

Grafico n. 23 – RIPARTIZIONE PER MACROAREE DELLA SPESA PER APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) (2008-2010)



(valori %)	2008	2009	2010
area energia (*)	37	40,6	34,2
- reti dell'energia	24	34,1	27,6
- mercato dell'energia	13	6,5	6,6
area idrico (**)	31	37,5	42,5
area ambiente (***)	14	4,7	6,2
area corporate (****)	18	17,2	17,1

(*) 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, Luce Napoli (per il 2008 e solo in misura residuale nel 2009, a seguito di liquidazione) e **Acea Illuminazione Pubblica**, costituita nel 2010.

Nel **mercato dell'energia** sono incluse, ancora per il 2010, le società della joint-venture AceaElectrabel, attive nella produzione, nel trading e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato i cui approvvigionamenti sono in parte limitata gestiti dall'Unità Approvvigionamenti di Acea SpA.

(**) L'area **idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI; dal 2009 Acea Gori Servizi, Acea Ato 5 Servizi, Acea Ricerca e Perdite, Sarnese Vesuviano e, nel 2010, anche **Crea Gestioni**.

(***) L'area **ambiente** include le società attive nel settore termovalorizzazione: A.R.I.A., EALL, Terni En.A, SAO, Enercombustibili, Ergo Ena e, dal 2009, A.PI.C.E. ed Ecoenergie.

(****) L'area **corporate**, nell'ambito dei servizi di Gruppo, comprende le società Acea SpA, Marco Polo e Acea8cento.

NB: in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti dall'Unità Approvvigionamenti a partire dal 2010.

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** 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

Nel 2010, rispetto al precedente esercizio, **diminuiscono** in maniera rilevante **sia l'importo** destinato all'acquisto di **beni e servizi**, che ammonta a **336 milioni di euro** (il **15% in meno** rispetto ai 397 milioni di euro del 2009), **sia il peso percentuale** di questa voce sul totale degli approvvigionamenti, che scende al **64,3%** a fronte del 77,8% dello scorso anno.

Le società del Gruppo più attive in tali comparti sono state le società operative Acea Ato 2 e Acea

Distribuzione, che hanno impiegato rispettivamente 75 e 67 milioni di euro nell'acquisto di materiali e servizi, e la capogruppo, con circa 70 milioni di euro, entro i quali ha avuto un peso di rilievo (43%) la spesa destinata all'ICT (Information & Communication Technology).

Osservando la suddivisione percentuale del valore dei beni e servizi approvvigionati per le macroaree, si può notare che è sostanzialmente in linea con lo scorso esercizio, con lievi scostamenti: all'**area energia** (reti e mercato) è riconducibile il **43,6%** della spesa (era il 45% nel 2009), all'**area idrico** il **26,3%** (il 27% nel 2009), all'**area corporate** (servizi di Gruppo) il **25,5%** (era il 22%) e all'area ambiente (termovalorizzazione) il **4,6%** (era il 6%).

Per le **forniture di beni e servizi** di importo **inferiore alla soglia comunitaria** (pari a 387.000 euro⁹³) Acea applica il **Regolamento interno**⁹⁴ 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.

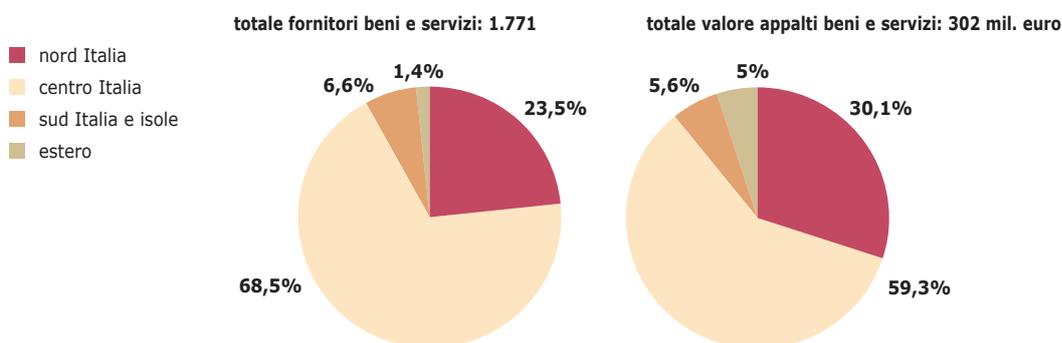
Le imprese accedono direttamente e senza oneri alle gare, pubblicate **on line**. Nel 2010 sono state indette complessivamente⁹⁵ **350 gare mediante pubblicazione sul sito web aziendale** e **54 gare mediante bando europeo**.

Per l'acquisto dei beni e servizi, l'Unità Approvvigionamenti della capogruppo ha seguito, nel corso del 2010, l'iter delle richieste emesse dalle società/Unità del Gruppo elaborando **oltre 4.300 Ordini di Acquisto**. Di questi, circa l'82% (3.557 OdA) ha avuto importi di affidamento contenuti entro i 50.000 euro, mentre il restante 18% (791 OdA), con importi di affidamento compresi tra i 51.000 euro e i 5 milioni, ha assorbito l'87,5% del valore totale dei beni e servizi approvvigionati (pari a 302 milioni di euro)⁹⁶.

Il grafico n. 24 mostra la **distribuzione geografica**, al 31.12.2010, **dei fornitori e degli importi impiegati** per l'approvvigionamento di **beni e servizi**. Nelle regioni del **centro Italia** (Toscana, Emilia Romagna, Lazio e Umbria) **sono concentrati oltre il 68% dei fornitori** presso i quali è stato speso **circa il 59% del valore "beni e servizi"**, entro questo accorpamento **si distingue il Lazio**, con 950 fornitori e 136 milioni di euro assegnati per gli acquisti, pari circa il **45% del totale**. Questo dato è da correlare allo storico radicamento territoriale di Acea, oggi Gruppo di rilievo nazionale ma operativa a Roma da oltre un secolo, ed ha **evidenti ricadute positive sull'indotto locale**.

Le **prime 10 imprese fornitrici di beni e servizi 2010** si sono aggiudicate il **20%** (pari a circa 61 milioni di euro) dell'importo complessivamente speso per questi approvvigionamenti.

Grafico n. 24 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI E DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI, IN ITALIA E ALL'ESTERO (2010)



NB: escluse le società della JV con Electrabel.

⁹³ Regolamento CEE 1177/2009.

⁹⁴ 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.

⁹⁵ Escluse le gare esperite dalle società della JV AceaElectrabel.

⁹⁶ Dall'analisi è escluso il valore dell'approvvigionamento di beni e servizi gestiti dalla holding per le società della JV con Electrabel, pari a 34 milioni di euro.

Tabella n. 42 – TOP TEN DEI FORNITORI DI BENI E SERVIZI DEL GRUPPO(*) E INCIDENZA SUL TOTALE (2010)

fornitore	%	% cumulate	fornitore	%	% cumulate
TELECOM ITALIA SpA	3,4	3,4	CONSORZIO SAEC – SIMEC SISTEMI	1,7	14,5
E.S.I. CONSORZIO STABILE	3,0	6,4	ORACLE ITALIA Srl	1,5	16,0
LANDIS + GYR SpA	2,2	8,7	E.ON PRODUZIONE SpA	1,4	17,4
SOCOPOWER Srl	2,1	10,8	PRYSMIAN CAVI E SISTEMI ITALIA Srl	1,4	18,8
BENI STABILI GESTIONI SpA	2,0	12,8	CONSORZIO IMPRESIT	1,4	20,1

(*) Escluse le società della JV con Electrabel.

Lavori

Aumenta nel 2010 la spesa destinata all'appalto dei lavori che arriva a **186 milioni di euro (+64,6%** rispetto ai circa 113 milioni di euro del 2009), con un peso del 36% sul costo totale degli approvvigionamenti, 14 punti percentuali in più rispetto allo scorso anno.

La società più attiva nell'affidamento di lavori è stata Acea Ato 2, con circa il 71% del valore totale dei lavori appaltati, seguita da Acea Distribuzione, con circa il 17%. Pertanto, se si guarda la distribuzione percentuale del valore degli affidamenti dei lavori per macroaree si riscontra che all'**area idrico** è riconducibile il **71,8%**, all'**area energia** (reti) il **17,1%**, all'**area ambiente** (termovalorizzazione) il **9,2%** e all'**area corporate** (servizi di Gruppo) la quota residuale dell'**1,9%**.

Nel 2010 il **99,5%** 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 euro⁹⁷) il **Regolamento Interno**⁹⁸ 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.

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.

Nel 2010 le procedure di affidamento lavori sono state **92**⁹⁹, di queste **75** sono state **gare on line e 17 con bando**.

I primi dieci fornitori di lavori 2010 si sono aggiudicati circa il **35%** (66 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), tuttavia al centro Italia, l'area in cui si svolgono prevalentemente le attività delle società operative, viene affidata la maggior quota: tale raggruppamento (Lazio, Abruzzo, Marche ed Emilia Romagna) si è aggiudicato nel 2010 circa il **75,8%** del valore complessivo dei lavori

Tabella n. 43 – TOP TEN DEI FORNITORI DI LAVORI DEL GRUPPO(*) E INCIDENZA SUL TOTALE (2010)

fornitore	%	% cumulate	fornitore	%	% cumulate
I.B.I. SpA	8,6	8,6	IMPRESA DI CESARE GINO Srl	2,7	25,3
C.E.B.A.T. Srl	3,8	12,4	G.T.A. Srl	2,7	28
CICCHETTI REMO E FIGLIO Srl	3,8	16,2	CO. GE.A. Srl	2,7	30,7
LUNICA SOCIETA' CONSORTILE	3,2	19,4	R.D.R. Srl	2,7	33,4
D.P.R. COSTRUZIONI Srl	3,2	22,6	LIGEAM	2,1	35,5

(*) Escluse le società della JV con Electrabel.

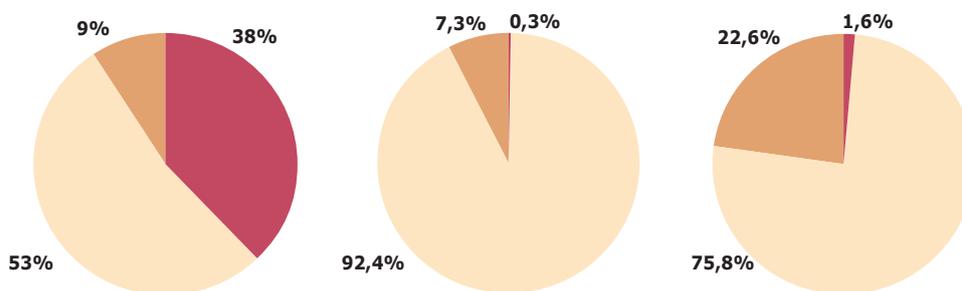
⁹⁷ Regolamento CEE 1177/2009.

⁹⁸ 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.

⁹⁹ Il numero non include le gare facenti capo alle società della jointventure (AceaElectrabel), che nel corso del 2010 non sono state gestite dall'Unità Approvvigionamenti della holding.

affidati in appalto e il solo **Lazio** circa il **69%**, pari a **130 milioni di euro**, con 63 imprese fornitrici su un totale di 86 fornitori.

Grafico n. 25 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO (2008-2010)



(milioni di euro)	2008	2009	2010
nord Italia	64,5	0,4	3
centro Italia	88,5	104,4	141
sud Italia e isole	15	8,2	42
totale (*)	168	113	186

(*) Gli importi non includono i lavori affidati in appalto dalle società della JV con Electrabel.

La valutazione dei fornitori

Sono attivi in Acea diversi **Sistemi di Qualificazione** dei fornitori di lavori, beni e servizi, che vengono regolarmente aggiornati. Le imprese che intendono qualificarsi sono tenute a 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 liberamente e in ogni momento della loro vigenza ai Sistemi di Qualificazione istituiti in Acea, 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 31.12.2010 in Acea sono:

1. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori - area energia** (linee aeree e in cavo interrato, cabine primarie e secondarie, impianti di illuminazione pubblica e artistica, tele riscaldamento), **edizione 2010**;
2. il Sistema di Qualificazione delle imprese esecutrici di **lavori - area idrica**, (reti idriche e fognarie; condotte acquedottistiche e collettori fognari; pozzi di approvvigionamento acqua potabile);
3. il Sistema di Qualificazione dei **lavori - area idrico elettromeccanica** (impianti meccanici, impianti elettrici, impianti di telecomunicazione e automazione), **edizione 2010**;
4. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di elettropompe**;
5. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di cavi elettrici**;
6. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di trasformatori**;
7. il Sistema di Qualificazione avente ad oggetto la **fornitura di contatori idrici, attivato nel 2010**.

Il Sistema di Qualificazione **lavori - area energia**, al 31 dicembre 2010 contava **44 imprese iscritte** (erano 42 nel 2009); in ambito idrico, **sono 111 le imprese iscritte** al Sistema di Qualificazione **lavori - area idrica** (erano 106 nel 2009) ed ha avuto nuove adesioni anche il Sistema

di Qualificazione dei **lavori - area idrico elettromeccanica**, con **39 imprese** qualificate, 11 in più rispetto allo scorso anno.

Inoltre, a tre dei quattro **Sistemi di Qualificazione** merceologici si sono iscritte nuove imprese. A fine 2010 risultavano infatti qualificate 8 imprese all'Albo per la fornitura di cavi elettrici, 8 imprese a quello per la fornitura di trasformatori e 5 imprese all'Albo per la fornitura dei contatori idrici (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea GU S120 nel giugno 2010).

Il **Regolamento** della nuova edizione 2010 del **Sistema di Qualificazione lavori - area energia** include l'applicazione di un sistema di valutazione dell'operato delle imprese **incentrato su qualità e sicurezza**, rilevato a seguito di ispezioni in cantiere. Tale sistema di valutazione, denominato **Vendor rating** e sviluppato in collaborazione con l'Università di Tor Vergata, prevede l'elaborazione di **classifiche di merito basate sulla reputazione** degli appaltatori in riferimento al rispetto dei parametri di qualità e sicurezza dei lavori in cantiere, **delle quali si tiene conto**, in maniera oggettiva e non preponderante, **nell'aggiudicazione delle gare**. È prevista altresì la possibilità di rilevare ed applicare penali che possono portare anche alla sospensione delle attività dell'appaltatore: nel 2010 sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 15 cantieri, a fronte di un totale di 827 visite effettuate. L'applicazione del Vendor rating, infatti, si sta dimostrando di **stimolo per il miglioramento dei livelli di attenzione** alla qualità ed alla sicurezza e nel corso dell'anno si è ottenuto un ulteriore **aumento dell'indice reputazionale medio** delle 34 imprese che hanno operato per Acea Distribuzione, passato dall'85,54% all'87,78% (vedi box di approfondimento). Inoltre, il **Regolamento** del Sistema di Qualificazione lavori - area energia, in coerenza con l'adozione da parte di Acea Distribuzione di un **Sistema di Gestione della Sicurezza secondo la norma OHSAS 18001:2007**, prevede altresì la sottoscrizione della **Politica per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro** quale **requisito indispensabile** per la qualificazione delle imprese.

Box – Qualità e sicurezza: il sistema di Vendor rating per i lavori in area energia

Nel 2010 il sistema di **Vendor rating**, avviato nel 2008, è stato ulteriormente implementato sia con l'applicazione alle procedure di aggiudicazione delle gare di appalto, sia con l'estensione dei metodi di verifica ai professionisti adibiti alla gestione delle attività operative eseguite in appalto.

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 **parametro ulteriore nella formula di aggiudicazione dell'appalto** premiando le imprese con i migliori standard di sicurezza e qualità.

L'Unità **"Ispezione Cantieri"** di Acea Distribuzione, **tra il 2008 e il 2010** ha svolto **circa 3.000 ispezioni**. L'**indicatore di reputazione medio** per le imprese è passato da un valore di circa 40, rilevato nelle fasi iniziali del progetto, ad un risultato pressoché pari a **90**, con un **trend di miglioramento veramente significativo**. Il sistema sta dunque dimostrando di poter incre-

mentare l'affidabilità degli operatori, 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 elemento di valutazione dell'offerta e incide, in modo non preponderante ma significativo, sulla scelta del vincitore.

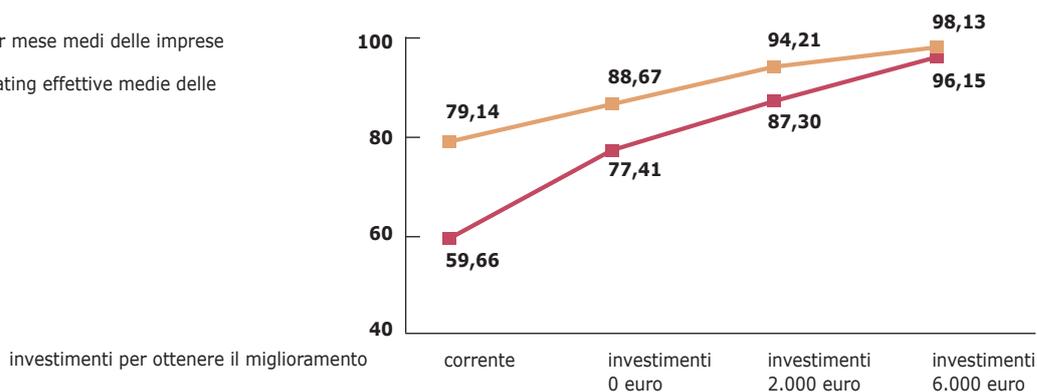
Per il mercato degli appalti è un segnale molto importante premiare la qualità della fornitura dei lavori, ed in particolare i comportamenti che garantiscono la sicurezza, è questione fondamentale per l'evoluzione dei processi e dell'efficienza delle attività operative eseguite.

Acea premia la qualità effettivamente fornita sul campo, mediante un indicatore affidabile e non potenziale delle capacità di un'impresa.

Sono state, inoltre, elaborate valutazioni in merito all'impegno economico cui l'impresa deve far fronte per migliorare, ottenendo valori del tutto ragionevoli e coerenti con i benefici ottenibili in sede di gara. Nel seguito un esempio di tale valutazione.

IPOTESI DI MIGLIORAMENTO PER IMPORTO INVESTITO (euro/squadra operativa)

— valori puntuali mese per mese medi delle imprese
— valutazioni di Vendor Rating effettive medie delle imprese



Personale

Il personale di Acea

Nel 2010 aumenta l'organico del Gruppo, che, per percentuale di consolidamento, risulta composto da 6.913 persone (+2,8% rispetto ai 6.720 dipendenti del 2009). Tale incremento è imputabile esclusivamente alla crescita di personale impiegato presso le società idriche estere, che passano dalle 695 unità del 2009 alle 1.090 risorse del 2010, con un incremento del 57%. Infatti le consistenze relative alla capogruppo, ad Acea8cento e alle società dell'area ambiente non registrano variazioni di rilievo, mentre l'organico dell'area energia (che include società operative nella produzione e vendita di elettricità e nella rete di distribuzione) si contrae del 3% circa rispetto al 2009 e diminuisce anche il numero dei dipendenti delle società idriche operative in Italia.

L'operatività del Gruppo si è progressivamente estesa al di là del perimetro storico definito dal territorio romano, in particolare tramite la partecipazione alle società attive nelle **gestioni idriche e nei servizi ambientali** nelle regioni **Toscana, Umbria, Lazio e Campania**, e, nel **settore energia**, sia nel segmento produttivo sia in quello della vendita, anche in altre aree del sud e del nord del Paese. Proprio nel comparto della vendita di energia, nel 2010, Acea Electrabel Elettricità, ha avviato il consolidamento della propria presenza a Milano con l'apertura di nuovi uffici commerciali (per un maggior dettaglio della distribuzione geografica dei dipendenti Acea si veda la tabella n. 45).

**Tabella n. 44 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2008-2010)
(consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)**

area di business	n. dipendenti		
	2008	2009	2010
idrico	3.807	3.921	4.169
<i>lazio-campania</i>	2.283	2.294	2.150
<i>toscana-umbria</i>	669	720	715
<i>estero e laboratori</i>	855	907	1.304
energia	1.923	1.920	1.863
<i>reti</i>	1.613	1.596	1.544
<i>mercato</i>	310	324	319
ambiente	173	179	181
struttura (Acea SpA+Acea8cento)	685	700	700
totale	6.588	6.720	6.913

Tabella n. 45 – LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2010) (*)

localizzazione	n.	%
centro nord (Toscana-Umbria-Lombardia)	884	12,8
centro sud (Lazio-Campania-Puglia)	4.939	71,4
estero	1.090	15,8

(*) 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, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Umbra Acque, LaboratoRI, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Crea Partecipazioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, le 4 società della JV con Electrabel, Acea8cento, Solemme e le società del Gruppo A.R.I.A. (Terni En.A., EALL, SAO ed Enercombustibili).

In questa edizione del documento, al fine di avvicinare quanto possibile le informazioni disponibili sul personale (gestite a livello centralizzato) al perimetro di consolidamento, è stato **ampliato il perimetro di rendicontazione** del presente sottoparagrafo. I **dati** di seguito illustrati **sono stati ricalcolati per il triennio 2008-2010**, in coerenza con il nuovo perimetro e per favorire l'evidenziazione dei trend.

La tabella n. 46 evidenzia, **per ciascuna categoria professionale, le variazioni delle consistenze** registrate nel triennio **2008-2010**. A seguito di lievi oscillazioni – in crescita o in contrazione – si può notare la sostanziale stabilità nel triennio considerato del peso percentuale di ciascuna categoria professionale sul totale dell'organico. Anche la **presenza femminile** in azienda non mostra particolari variazioni nel triennio: nel 2010 il peso percentuale delle donne sull'organico complessivo è del **20,9%** (a fronte del 20,4% 2009, vedi tabella n. 56). Tali evidenze indicano che, pur aumentando nel tempo il numero di risorse impiegate in azienda, l'impalcatura professionale e di genere dell'organico resta sostanzialmente la medesima e ciò è comprensibile se si considera la natura altamente tecnica dei business gestiti.

Tabella n. 46 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2008-2010)

	2008				2009				2010			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	109	21	130	2,4	112	21	133	2,4	108	21	129	2,4
quadri	234	80	314	5,7	248	82	330	5,9	265	88	353	6,6
impiegati	2.122	979	3.101	56,8	2.159	1.030	3.189	57,2	2.043	1.013	3.056	56,8
operai	1.913	3	1.916	35,1	1.921	3	1.924	34,5	1.838	4	1.842	34,2
totale	4.378	1.083	5.461	100	4.440	1.136	5.576	100,0	4.254	1.126	5.380	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 triennio considerato il personale in ingresso è in contrazione, coerentemente al processo di adeguamento dell'organico alle esigenze gestionali e organizzative (vedi tabella n. 47).

Nel corso del 2010, i 165 ingressi¹⁰⁰ di risorse umane sono stati determinati da 110 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 44 acquisizioni di personale proveniente da Enti pubblici, come previsto dal comparto idrico nel processo di acquisizione in gestione dei comuni, 11 cessioni di dipendenti tra società. Le realtà aziendali maggiormente interessate sono Acea Ato 2 (48 ingressi di cui 44 acquisizioni¹⁰¹, 2 assunzioni e 2 cessioni da società non ricomprese nel perimetro di rendicontazione), Acea8cento (25 assunzioni), Acea SpA (24 ingressi di cui 22 assunzioni e 2 cessioni da società non ricomprese nel perimetro di rendicontazione) e Acea Distribuzione (24 ingressi di cui 18 assunzioni e 6 cessioni da società non ricomprese nel perimetro di rendicontazione).

Volge inoltre a graduale esaurimento il processo di assunzione di giovani con contratto di apprendistato professionalizzante, avviato nel biennio precedente (nel 2010 sono 19), e prosegue il percorso di trasformazione degli apprendisti in dipendenti con contratto a tempo indeterminato: ad esempio, 24 in Acea8cento e 9 in Acea SpA.

¹⁰⁰ Si ricorda inoltre che le società operative in ambito idrico all'estero non sono ricomprese nel perimetro del paragrafo. Per informazioni si rinvia alle Schede società Italia-estero.

¹⁰¹ 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.

Per soddisfare il fabbisogno di risorse privilegiando l'ingresso di personale giovane, l'azienda ricorre anche ad altre forme contrattuali quali i **contratti di inserimento** (5 nel 2010) e i **contratti a progetto** (55 nel 2010).

Nel corso dell'anno numerose e significative sono state le movimentazioni di personale volte a ottimizzarne il dimensionamento e garantirne il funzionale ricambio nel tempo. In particolare sono stati collocati in mobilità 201 dipendenti, 122 dei quali in forza presso la società Acea Ato 2, che nel 2010 ha condotto la sua prima procedura di mobilità, e 79 presso Acea Distribuzione.

È importante segnalare che i dipendenti posti in mobilità sono stati individuati entro le aree riscontrate eccedenti e tra coloro in possesso dei requisiti anagrafico-contributivi per la pensionabilità entro tre anni dalla risoluzione del rapporto di lavoro, ciò al fine di attenuare l'impatto sociale del processo di ridimensionamento, coerente con le analisi organizzative svolte preliminarmente dall'azienda.

Significativo anche il numero di dipendenti coinvolti nel piano di esodo volontario agevolato (62 nel 2010, 49 dei quali di Acea Ato 2) che hanno deciso di risolvere in maniera concordata e incentivata il proprio contratto di lavoro con l'azienda.

Nel complesso il numero di risorse che lascia l'azienda nel 2010 aumenta dell'85% rispetto all'anno precedente.

La **durata media del rapporto di lavoro** del personale in uscita dal Gruppo nel 2010 risulta essere di massimo 30 anni per il 69% delle risorse e di un periodo ricompreso tra i 30 e i 40 anni per il 31%. Ciò a testimonianza della garanzia di stabilità dell'impiego in Acea. Considerando esclusivamente le società del Gruppo attive nella filiera energetica, i dati risultano sostanzialmente allineati, con il 59% del personale in uscita che ha prestato servizio in azienda per un periodo massimo di 30 anni e il 41% per un periodo ricompreso tra i 30 e i 40 anni.

Tabella n. 47 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2008-2010)

	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ingressi (*)									
a tempo indeterminato	141	88	229	165	46	211	85	24	109
a tempo determinato	27	8	35	27	16	43	13	19	32
con contratti di inserimento	5	6	11	4	2	6	4	1	5
con contratti di apprendistato professionalizzante	73	76	149	24	26	50	8	11	19
totale	246	178	424	220	90	310	110	55	165
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	24	9	33	91	12	103	37	7	44
uscite (**)									
mobilità	48	9	57	32	8	40	180	21	201
esodi	22	3	25	18	2	20	51	11	62
pensionamenti	9	0	9	9	0	9	7	2	9
licenziamenti	9	1	10	2	2	4	1	1	2
altri motivi	117	42	159	97	25	122	58	29	87
totale	205	55	260	158	37	195	297	64	361
forza media	4.372	1.012	5.385	4.431	1.113	5.544	4.319	1.137	5.456

(*) 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** (45 nel 2010), **decesso** (7 nel 2010), **scadenza contratto** (27 nel 2010), **cessioni di personale** verso società del Gruppo fuori dal perimetro di rendicontazione (5 nel 2010), **giusta causa** (3 nel 2010).

Tabella n. 48 – DIPENDENTI ACEA: DURATA MEDIA RAPPORTO DI LAVORO (2010)

durata media del rapporto di lavoro	personale in uscita nel 2010		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	195	54	249
> 30 anni e ≤ 40 anni	102	10	112
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	0	0
totale	297	64	361

Tabella n. 49 – SOCIETA' DELLA FILIERA ENERGETICA: DURATA MEDIA RAPPORTO DI LAVORO (2010)

durata media del rapporto di lavoro	personale in uscita nel 2010		
	uomini	donne	totale
≤ 30 anni	65	24	89
> 30 anni e ≤ 40 anni	56	6	62
> 40 anni e ≤ 50 anni	0	0	0
totale	121	30	151

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.

Il personale del Gruppo è inserito con **forme contrattuali garantite** e nella quasi totalità stabili: **il 96,1%** dell'organico è infatti impiegato con **contratto a tempo indeterminato**. Subiscono una lieve contrazione il numero di risorse impiegate con **contratto a tempo determinato** e con **contratto di apprendistato professionalizzante** (vedi tabella n. 50).

Rispetto all'anno precedente, nel 2010 diminuisce il tasso di ingresso di personale e aumentano il tasso di uscita e quello di turnover (vedi tabella n. 51), in linea con la politica di contenimento delle assunzioni e incentivo delle uscite.

Nel triennio considerato restano invece sostanzialmente stabili l'età media aziendale dei dipendenti e l'anzianità media (vedi tabelle nn. 52 e 53); la composizione dell'organico per fasce d'età evidenzia che, al 31.12.2010, **il 69% del personale ha un'età compresa tra i 36 e i 55 anni e il 20% ne ha al massimo 35**. Ciò dimostra la capacità dell'azienda sia di accogliere risorse più giovani, che negli anni svilupperanno specifiche competenze, sia di trattenere coloro che hanno già maturato know-how.

Tabella n. 50 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2008-2010)

(numero)	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	4.260	991	5.251	4.316	1.023	5.339	4.140	1.030	5.170
(di cui) personale in part-time	27	62	89	18	63	81	17	70	87
personale a tempo determinato	24	5	29	27	15	42	22	12	34
personale in contratti di inserimento	16	12	28	5	3	8	4	2	6
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	78	75	153	92	95	187	88	82	170
totale	4.378	1.083	5.461	4.440	1.136	5.576	4.254	1.126	5.380

Tabella n. 51 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (2008-2010)

tasso di turnover			tasso di ingresso			tasso di uscita		
2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
12,7%	9,1%	9,6%	7,9%	5,6%	3,0%	4,8%	3,5%	6,6%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni rapportata alla forza media dell'anno (vedi tabella n. 47); le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale, di seguito si riportano i dati 2010 articolati per genere: tasso di turnover donne 2,2%, tasso di turnover uomini 7,5%; tasso di ingresso donne 1%, tasso di ingresso uomini 2%; tasso di uscita donne 1,2%, tasso di uscita uomini 5,4%.

Tabella n. 52 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2008-2010)

(anni)	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
età media aziendale	44,9	41,2	44,1	45,4	41,4	44,6	45,6	41,9	44,8
età media dirigenti	48,4	46,4	48,1	49,6	46,9	49,2	50,1	47,9	49,7
età media quadri	46,0	43,9	45,5	46,2	44,6	45,8	46,6	45,4	46,3
età media impiegati	45,0	40,8	43,7	45,4	41,1	44,0	45,5	41,4	44,2
età media operai	44,4	46,8	44,4	45,0	47,8	45,0	45,3	52,1	45,3

Tabella n. 53 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ' MEDIA DEL PERSONALE (2008-2010)

(anni)	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
anzianità media aziendale	12,2	10,2	11,8	12,7	10,5	12,2	12,9	10,9	12,5
anzianità media dirigenti	11,7	16,3	12,4	12,2	16,7	12,9	13,3	17,7	14,0
anzianità media quadri	13,1	12,1	12,8	13,8	10,1	12,6	14,5	13,9	14,3
anzianità media impiegati	13,4	9,9	12,3	11,2	18,3	11,2	14,1	10,5	12,9
anzianità media operai	10,7	17,3	10,7	13,8	13,0	13,6	11,3	17,8	11,3

Tabella n. 54 – DIPENDENTI ACEA: CLASSI DI ETÀ' (2010)

	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	58	42	100
> 26 anni e ≤ 30 anni	254	141	395
> 31 anni e ≤ 35 anni	429	155	584
> 36 anni e ≤ 40 anni	587	173	760
> 41 anni e ≤ 50 anni	1.551	402	1.953
> 51 anni e ≤ 55 anni	858	151	1.009
> 56 anni e ≤ 60 anni	449	55	504
> 61 anni	68	7	75
totale	4.254	1.126	5.380

Risulta aumentato il numero dei dipendenti in possesso di **laurea** (vedi tabella n. 55) che registrano un'**incidenza del 14,2% sull'organico totale** (13,4% nel 2009); stabile la percentuale di diplomati che nel 2010 sale al 42,7% (42,4% nel 2009) mentre decresce dal 18% al 16,8% il peso percentuale del personale in possesso di altri titoli di studio, generalmente di livello inferiore.

Si conferma anche il dato sull'**incidenza delle donne laureate sul totale dei laureati**, attestandosi al **38,5%** (38,2% nel 2009).

Tabella n. 55 – DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2008-2010)

(numero)	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
laureati	434	264	698	462	286	748	469	294	763
diplomati	1.854	503	2.357	1.849	515	2.364	1.790	506	2.296
altri titoli	923	74	997	918	83	1.001	828	76	904
non definito(*)	1.167	242	1.409	1.211	252	1.463	1.167	250	1.417
totale	4.378	1.083	5.461	4.440	1.136	5.576	4.254	1.126	5.380

(*) 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 a 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, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea) e le società del Gruppo A.R.I.A. (Terni En.A., EALL, SAO ed Enercombustibili).

In Acea trovano applicazione prevalente il Contratto Unico del settore elettrico, rinnovato con riferimento al triennio 1° gennaio 2010 - 31 dicembre 2012, il Contratto Unico del settore gas-acqua (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro - CCNL) e un contratto *ad hoc* in essere presso la società

Acea8cento, definito con le strutture nazionali di riferimento: **il 100% del personale aziendale** è pertanto coperto **da accordi collettivi di contrattazione**.

Nel 2010 **la percentuale di sindacalizzazione dei dipendenti arriva al 73,4%** (era del 71,4% nel 2009) e 370 sono le risorse con incarico di personale dirigente o rappresentante di organizzazione sindacale, 7 delle quali con funzioni di Rappresentanti per la Sicurezza.

Nel primo trimestre dell'anno è stato condotto il negoziato per il rinnovo del contratto applicato alla società Acea8cento, con riferimento al triennio 1° gennaio 2010-31 dicembre 2012: sono stati inoltre rinegoziati gli orari di lavoro della società, con l'introduzione di nuove modalità per la programmazione e lo smaltimento delle spettanze (ferie, permessi, ecc.).

Con riferimento alle positive performance di Acea Distribuzione in tema di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, alla società è stato erogato un premio¹⁰² dalla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (C.C.S.E); quota parte di tale importo è stato ridistribuito ai lavoratori della società dopo aver condiviso con le organizzazioni sindacali modalità e criteri di attribuzione.

Per ciò che concerne gli aspetti di **organizzazione del lavoro**, sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- per Acea Distribuzione è stata completata la fase di confronto relativa all'Unità Centro Servizi Esercizio, con ridefinizione degli schemi orari di lavoro della struttura e previsione di fasi di verifica semestrali delle posizioni di lavoro;
- a fronte della rifocalizzazione della società Marco Polo sulle attività di Facility Management, è stata siglata un'intesa per la parziale retrocessione del ramo d'azienda affittato da Acea SpA a Marco Polo, con previsione di reintegrare nella capogruppo parte delle attività svolte e del relativo personale;
- per Acea Ato 2 è stata siglata un'intesa che, in via interpretativa del CCNL, ha previsto un trattamento aggiuntivo per le prestazioni lavorative rese in giornata di festività infrasettimanale; è stato dato corso alle verifiche previste circa modalità e criteri di classificazione del personale proveniente dagli enti locali, assunto per effetto della normativa di settore vigente; sono proseguite le attività di completamento del Piano d'Ambito con la validazione di un accordo sindacale relativo all'assunzione da parte di Acea Ato 2 del personale proveniente dalla società Acque Potabili adibito al servizio idrico di alcuni comuni in provincia di Roma (Canterano, Capranica Prenestina, Gerano, Olevano Romano, Rocca Canterano e Rocca di Papa);
- con riferimento a LaboratoRI si è svolta la consultazione sindacale relativa alla cessione definitiva del ramo d'azienda affittato da Acea SpA a LaboratoRI che ha consolidato definitivamente entro quest'ultima le attività interessate.

A seguito degli esiti negativi della consuntivazione sul "premio di risultato" da erogare al personale delle società "storiche" del Gruppo (Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Reti e Servizi Energetici, LaboratoRI), legato ai risultati economici negativi per la quota redditività dell'esercizio 2009, nel secondo semestre dell'anno le Relazioni Industriali con alcune Organizzazioni Sindacali confederali di categoria hanno subito un battuta d'arresto, determinando per tali società il blocco sostanziale delle interlocuzioni relativamente alle materie normalmente oggetto di confronto.

Con riferimento alle altre società, in particolare le società del Gruppo A.R.I.A. (Terni En.A., EALL, SAO ed Enercombustibili), sono state concluse diverse intese relative agli indicatori dei "premi di risultato" per gli anni 2010-2011, all'attribuzione dei ticket sostitutivi del servizio mensa (eccezione fatta per Terni En.A nella quale è stato mantenuto il servizio di catering per i pasti consumati nell'impianto) e all'inclusione del personale nel Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) della capogruppo. È stata inoltre siglata per Terni En.A un'intesa relativa alla riarticolazione degli orari di lavoro del personale (con particolare riferimento ai turnisti), a seguito del fermo previsto per il revamping dell'impianto. L'accordo prevede inoltre un piano di reimpiego del personale in attività accessorie, ad esempio la manutenzione delle parti d'impianto non oggetto di intervento, nonché l'avvio dei piani formativi incentrati sulle novità tecnologiche dell'impianto.

A partire dal settembre 2010 sono ripresi gli incontri formali e informali con le Organizzazioni Sindacali FILCTEM, FLAEI e UILCEM; nelle interlocuzioni è stato peraltro coinvolto il Comune di Roma per l'importanza dei temi oggetto di discussione: la definizione dello scioglimento della joint venture tra Acea ed Electrabel, i possibili scenari industriali a valle dell'approvazione del Decreto Ronchi o le prospettive a seguito degli esiti referendari sul settore idrico, la partecipazione alla gara per la distribuzione del gas nella città di Roma, ecc.

¹⁰² Ci si riferisce al premio relativo alle performance 2008 effettivamente erogato ai lavoratori nel 2010.

La ricomposizione effettiva delle relazioni, maturata nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, si è poi realizzata al principio del 2011.

Con riferimento allo **scioglimento della joint venture tra Acea ed Electrabel**, a valle della sigla del *Memorandum of Understanding* tra i soci (Acea SpA e Gas De France Suez Energia Italia SpA) che nel settembre 2010 ne ha fissato le linee guida, è stata data **illustrazione alle Organizzazioni Sindacali dei contenuti dell'intesa preliminare** e delle conseguenti prospettive industriali attese per il Gruppo Acea.

Al *Memorandum* ha fatto seguito in dicembre, l'Accordo Quadro che ha indicato nel primo trimestre 2011 l'arco temporale di riferimento per la conclusione delle necessarie operazioni societarie, da effettuarsi mediante procedura di scorporo di ramo d'azienda, ai sensi dell'art. 2112 del Codice Civile e con effettuazione della procedura sindacale di cui all'art. 47 della L. n. 428/90.

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 Servizi di Acea SpA emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle Funzioni 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 es. 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 vigente¹⁰³ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentati dei lavoratori e le istituzioni territorialmente competenti, tali da consentire loro la verifica delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

Box – Il contenzioso con i dipendenti e con i sindacati

Le tipiche cause promosse dal personale verso Acea riguardano principalmente i licenziamenti, il riconoscimento di mansioni superiori, le revisioni di inquadramento e, in misura limitata, altri fenomeni, quali l'assegnazione di specifiche indennità, il ricalcolo di spettanze e la contestazione di assegnazioni e sedi di lavoro; nel 2010 si sono registrati complessivamente 30 casi.

Non si sono verificati nell'anno casi di citazioni per presunte condotte antisindacali ex art. 28, l. n. 300/70, mentre è stata rinnovata la notifica del ricorso per condotta antisindacale contro le società del Gruppo, promosso da una sigla sindacale avverso l'accordo sottoscritto il 18.12.2008 e riguardante la determinazione del premio di risultato, l'aumento

dei ticket pasto, la liquidazione dell'agevolazione tariffaria prevista per i dipendenti, già deciso in favore delle aziende in prima pronuncia. Prosegue il dibattimento processuale in essere con i lavoratori della ex-COS (oggi Almaviva Contact) e dai dipendenti della B2WIN, relativamente al fenomeno illecito di presunta interposizione di manodopera.

Sono stati presentati alcuni decreti ingiuntivi relativi al trattamento dei turnisti di Acea Distribuzione, per i quali è all'esame una proposta di soluzione in ambito negoziale tramite accordo interpretativo e proseguono, in vari gradi di giudizio, i contenziosi individuali avverso le procedure di mobilità svoltesi nel corso degli anni nelle varie società del Gruppo.

¹⁰³ 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, Acea8cento, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Umbra Acque, Acea Gori Servizi Scarl, Crea Gestioni Srl, Crea Partecipazioni Srl, Gesesa, Sogea, Lunigiana, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel, Solemme e le società del Gruppo A.R.I.A. (Terni En.A., EALL, SAO ed Enercombustibili). ◆

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 31.12.2010, include **285 dipendenti** (178 uomini e 107 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 l'istituzione della figura del Consigliere di fiducia (presente in Acea dal 2006): 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, sta redigendo 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 Servizi 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.

Nel corso del 2010, a seguito della fase di passaggio con la presentazione delle dimissioni da parte di alcune componenti, la CPO ha lavorato per ridefinire la propria organizzazione con la nomina di nuovi componenti e l'individuazione di uno spazio dedicato alle riunioni, con l'obiettivo di essere nuovamente operativa.

La presenza femminile in Acea

I dati relativi alla **presenza femminile in Acea**, ricalcolati per il triennio in coerenza con un perimetro di rendicontazione più esteso che include 23 società del Gruppo (vedi *Perimetro di riferimento*), evidenziano un andamento di sostanziale stabilità sia nell'incidenza sul totale dei dipendenti sia sulle categorie professionali di dirigenti e quadri; mentre, tra il 2009 e il 2010, si contrae di circa due punti percentuali la presenza di donne negli organismi di corporate governance (vedi tabella n. 56).

Anche nel 2010 si conferma l'affidamento di alcune funzioni strategiche – Investor Relations e l'Unità Risk control e controlli interni (entro la Funzione Audit) – alla responsabilità di dirigenti donne.

Tabella n. 56 – LE DONNE IN ACEA (2008-2010)

	2008	2009	2010
donne sul totale organico	19,8%	20,4%	20,9%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	8,3%	8,7%	6,7%
donne dirigenti sul totale dirigenti	16,2%	15,8%	16,3%
donne quadro sul totale quadri	25,5%	24,8%	24,9%
donne laureate sul totale laureati	37,8%	38,2%	38,5%

(*) 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, Laboratorio, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

Il totale delle ore lavorate nell'anno cresce a seguito dell'incremento delle "ore ordinarie lavorate" sia dagli uomini che dalle donne; mentre si conferma la tendenza alla contrazione delle prestazioni straordinarie registrata nel biennio precedente (vedi tabella n. 57). Anche nel 2010, il peso percentuale delle ore straordinarie lavorate da uomini e donne sui rispettivi totali di ore lavorate decresce di più per gli uomini (dal 7% del 2009 al 6,6% del 2010) che per le donne (dal 2,3% del 2009 al 2,1% nel 2010).

Il **numero complessivo di giorni di assenza** registra un lieve incremento (+1,4% rispetto al 2009): in particolare aumentano le assenze per maternità/paternità, per fruizione di permessi sindacali e per sciopero. Queste ultime due tipologie di assenze sono riconducibili all'inasprimento delle relazioni sindacali intervenuto per una parte dell'anno in esame (vedi paragrafo *Relazioni industriali*).

Tabella n. 57 – DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2008-2010)

	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ore ordinarie lavorate	5.744.807	1.270.076	7.014.883	5.773.742	1.409.318	7.183.060	5.808.919	1.456.624	7.265.543
ore straordinarie lavorate	476.601	32.651	509.252	437.609	32.860	470.469	415.088	31.519	446.607
totale ore lavorate	6.221.408	1.302.727	7.524.135	6.211.351	1.442.178	7.653.529	6.224.007	1.488.143	7.712.150

Tabella n. 58 – DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2008-2010)

	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
assenze per malattia	26.959	10.612	37.571	24.958	10.970	35.928	24.559	11.868	36.427
assenze per maternità (gravidanza e post partum)/paternità	521	7.051	7.572	761	8.767	9.528	650	9.678	10.328
assenze per sciopero	364	62	426	49	12	61	430	93	522
permessi sindacali	5.703	1.048	6.751	5.891	901	6.792	6.531	1.068	7.599
permessi per aspettative	2.827	996	3.823	2.321	1.781	4.102	3.197	1.693	4.890
permessi vari (per motivi di studio, per motivi salute, per lutto e per motivi generici)	9.706	4.498	14.204	10.423	4.999	15.422	11.289	4.900	16.190
altri motivi (*)	3.015	1.254	4.269	2.631	667	3.298	2.158	538	2.696
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	49.095	25.521	74.616	47.034	28.097	75.131	48.814	29.838	78.652

(*) 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.

Oltre alla possibilità di fruire di differenti tipologie di permessi, l'azienda mette a disposizione dei dipendenti forme di flessibilità: ad esempio il ricorso al **part time** che nel 2010 interessa l'1,6% 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 lavorative 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 la possibilità, per questi ultimi e per gli operai, di usufruire 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 Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel, Umbria Energy, Acea8cento, Marco Polo (ramo Acea), Acea Rieti, Acque, Acque Industriali, Acque Ingegneria, Acque Servizi, Acquedotto del Fiora, Crea, Azga, GEAL, Gesesa, Gori, Lunigiana, Publiacqua, Publiacqua Ingegneria, Sogea, Umbra Acque, Aquaser, Kyklos, Solemme, le società del Gruppo A.R.I.A (EALL, Terni En.A, SAO, Enercombustibili). ◆

La gestione della sicurezza, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. 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.

Nel modello di controllo utilizzato dalla Funzione è stato individuato un set di indicatori in grado di descrivere lo stato di maturità dell'organizzazione della sicurezza (S.S.L.) in tutte le società del Gruppo. Allo scopo è stato definito un questionario di autovalutazione e sono stati condotti alcuni incontri con i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) che hanno consentito di rilevare tali dati. Gli indicatori sono raggruppati nelle seguenti categorie: sistema di gestione della sicurezza, contesto normativo, valutazione dei rischi, attività operative, informazione e comunicazione, attività di monitoraggio.

Nel corso del 2010, inoltre, la Funzione ha predisposto un nuovo modello di controllo, in grado di identificare il livello di aderenza alla norma in materia di sicurezza (vedi box dedicato).

Nel 2010 alcune società del Gruppo – **Acea Distribuzione, LaboratoRI, le 4 società della joint-venture AceaElectrabel e Sogea** – hanno sistematizzato l'organizzazione interna della sicurezza arrivando al conseguimento della certificazione in conformità alla **norma OHSAS 18001:2007**. Inoltre, la società Acea Ato 2 ha attivato un Sistema di gestione della sicurezza (Sgsl) conforme alle linee guida UNI INAIL.

Box – Progetto “Autocontrollo Aziendale”

Il progetto è nato dall'esigenza di fornire alle società operative del Gruppo uno strumento in grado di identificare il livello di aderenza alla normativa in materia di sicurezza. La collaborazione con il Servizio Pre.S.A.L. della ASL RMC, quale organo di vigilanza regionale in materia di sicurezza, ha consentito di definire un modello di monitoraggio e controllo già validato. Infatti il sistema, supportato informaticamente, permetterà nell'ottica del miglioramento continuo di:

- fotografare la situazione attuale;
- reperire tutti i documenti previsti dalla norma;
- mappare e risolvere le non conformità esistenti;
- gestire le informazioni in modo strutturato.

Le informazioni da monitorare e la documentazione da reperire afferiscono a 14 Macroaree, per ciascuna delle quali è stato predisposto un questionario: 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 emergenze, Informazione, formazione e addestramento, Sorveglianza Sanitaria, Gestioni degli infortuni, Dispositivi di protezione individuali, Lavori in appalto, Controllo operativo/gestionale, Sanzioni, Budget per la sicurezza.

Nel corso dell'anno tutte le società del Gruppo hanno completato la valutazione sullo stress da lavoro correlato, nei tempi stabiliti dalla normativa. Acea SpA, Acea8cento, LaboratoRI e le 4 società della joint-venture AceaElectrabel si sono spinte oltre il semplice adempimento di legge e hanno coinvolto nell'indagine tutti i dipendenti, così da disporre di uno strumento di maggior efficacia nell'attuare idonee misure di prevenzione. Nel complesso, i risultati della valutazione hanno dimostrato livelli di disagio contenuti o riferiti a specifiche categorie professionali (operatori di call center) e sono state individuate possibili attività volte a ridurre i fattori critici rilevati, anche mediante interventi formativi, che saranno intraprese nel 2011.

Nel 2010 inoltre in Acea Ato 2, in coerenza con gli obblighi di tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, è stato offerto il supporto professionale di uno psicologo ad alcuni dipendenti in condizioni di disagio professionale per agevolare il loro corretto reinserimento nell'ambiente di lavoro.

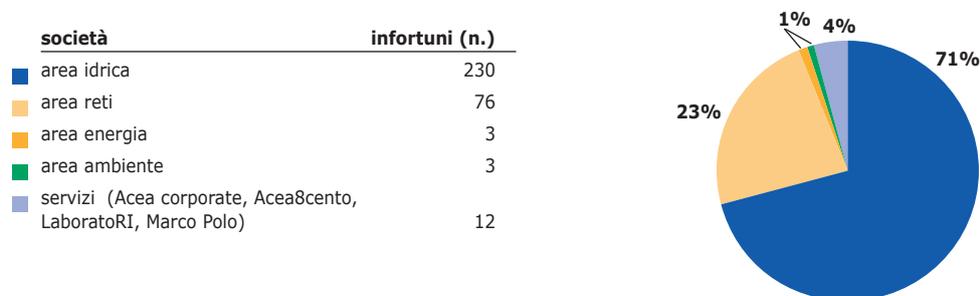
Per quanto concerne il processo di valutazione dei **rischi per i lavoratori** e il **monitoraggio degli infortuni**, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). A valle di tali autonome attività, la Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA 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 le indicazioni dall'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

Complessivamente **nel 2010** sono stati denunciati **324 infortuni**, di cui **61 in itinere** (avvenuti cioè durante i trasferimenti casa-lavoro), che hanno comportato **10.627 giornate di assenza per infortuni**.

Gli indici di frequenza e gravità hanno valori più contenuti rispetto allo scorso anno.

Circa la ripartizione degli infortuni per società, aggregate per aree industriali nel grafico n. 26, il maggior numero di incidenti si è verificato nell'area reti presso la società operativa Acea Distribuzione con 75 infortuni e nell'area idrica presso la società operativa Acea Ato 2 con 69 infortuni.

Grafico n. 26 - RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI (2010)

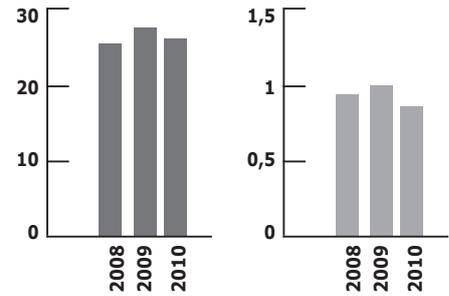


NB: le società AceaElectrabel, AceaElectrabel Trading, Umbria Energy (area energia), Acea Rieti, Acque Ingegneria, Azga (area idrica), Aquaser, Eall, Enercombustibili, Kykols e Sao (area ambiente), LaboratoRI (area servizi) non hanno registrato infortuni nel 2010. Nell'area idrica, indicata in tabella, sono ricomprese 18 società.

Nel 2010, 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. 27 – INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITA' (2008-2010)

	2008	2009	2010
infortuni (n.)	197	356	324
giorni totali assenza	7.253	13.179	10.627
ore lavorate	7.697.712	12.865.478	12.350.921
■ indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	25,59	27,67	26,23
■ indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,94	1,02	0,86



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.

La **sensibilizzazione ai temi della sicurezza** viene perseguita tramite la **diffusione** di procedure, documenti e aggiornamenti normativi **nella intranet aziendale** e l'erogazione di **percorsi formativi** rivolti a tutti i dipendenti. 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 4 società della JV con Electrabel, Acea8cento e Marco Polo (ramo Acea), Aquaser, Solemme e le società del Gruppo A.R.I.A. (EALL, Terni En.A. SAO ed Enercombustibili).*

L'attività di **sorveglianza sanitaria** è curata da una struttura interna che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. 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 nei casi previsti 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 2010 si sono svolte complessivamente **2.205 visite**; gli oneri relativi¹⁰⁴ sono stati pari a **circa 170 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.

¹⁰⁴ 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, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento. ◆

I **piani di sviluppo e valorizzazione del personale aziendale** presenti in Acea, vengono definiti in base a 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. Per un'efficace copertura delle posizioni e dei ruoli professionali, l'azienda svolge in primo luogo un'analisi interna dell'organico aziendale, a seguito della quale valuta l'opportunità di ricorrere alla mobilità infragruppo o alla selezione di personale dal mercato esterno; questa seconda modalità viene adottata per tutti quei profili che necessitano di una competenza specifica non presente in azienda o, seppur presente, non sviluppabile in tempi rapidi.

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 2010 nelle principali società del Gruppo¹⁰⁵ indicano una variazione in aumento, rispetto al 2009, del 2,8% per la categoria degli impiegati e dell'1,5% per gli operai, mentre resta sui valori dello scorso anno la retribuzione dei quadri.

La **retribuzione media lorda pro-capite totale** è stata di **39,8 mila euro**, in aumento del 2,4%; comprendendo anche i dirigenti essa si attesta a 41,9 mila euro.

Tabella n. 59 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2009-2010)

(in migliaia di euro)	quadri	var. %	impiegati	var.%	operai	var.%	totale	var.%
2009	62,1	0%	38,6	2,8%	34,5	1,5%	38,9	2,4%
2010	62,1		39,7		35,0		39,8	

NB: i dati sulle retribuzioni 2010 sono stati calcolati al netto degli incentivi per esodo e mobilità. Per confrontabilità, rispetto a quanto pubblicato l'anno scorso anche i dati del 2009 sono stati rielaborati di conseguenza.

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 2010 tale rapporto è pari al 90,3% per il personale **femminile** e al 78,7% 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 lavorano su turni di 24 ore).

I compensi liquidati nel 2010 ai dirigenti con responsabilità strategiche (*key managers*), determinati dal **Comitato per le remunerazioni** in funzione dei livelli retributivi di mercato, sono complessivamente pari a 4,48 milioni di euro; di questi, circa 4 milioni sono riferibili a stipendi e premi (erano 2 milioni nel 2009), 158 mila a benefici non monetari (80 mila nel 2009), 290 mila a TFR. Infine, si segnala che i compensi percepiti dai membri del Consiglio di Amministrazione e del Col-

¹⁰⁵ Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le società della joint-venture AceaElectrabel, Acea8cento.

legio Sindacale di Acea SpA sono pubblicati in un'apposita sezione del Bilancio Consolidato del Gruppo Acea, visionabile anche on line nel sito aziendale.

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 impiegato a tempo indeterminato (sia in *full time* che in *part time*) 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, di sicurezza e qualità sia erogata sia percepita (viene infatti considerato anche un indicatore di customer satisfaction).

Il sistema di incentivazione applicato a **dirigenti e quadri**, nonché all'**Alta Direzione**, prevede:

- **DPO** (Direzione per Obiettivi): un incentivo 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 in funzione del 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), le agevolazioni tariffarie (per il personale assunto prima del 2000), 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 alcune agevolazioni. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit come l'utilizzo di una autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Al 31.12.2010 l'importo della passività di bilancio destinata al **TFR e ad altri piani a benefici definiti** ammonta a 110,8 milioni di euro: la diminuzione dello stock di 12,5 milioni rispetto al precedente esercizio (123,3 milioni nel 2009) è influenzato sensibilmente dalle uscite avvenute nel 2010 in conseguenza dell'attuazione delle procedure di mobilità volontaria di Acea Ato 2 e Acea Distribuzione.

I fondi pensione a contribuzione definita

I fondi pensionistici complementari cui aderiscono i dipendenti Acea sono due, **Previdai** e **Pegaso**¹⁰⁶, rivolti rispettivamente al personale dirigenziale 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 di rappresentanza delle imprese pubbliche locali dei settori idrico ed elettrico) e dalle Organizzazioni sindacali dei lavoratori FILCEM-CGIL, FEMCA, FLAEI-CISL e UILCEM-UIL.

I lavoratori complessivamente iscritti al fondo **Pegaso** nel 2010 sono 30.192 (-0,7% rispetto al 2009), di cui 3.125 sono **dipendenti del Gruppo Acea**¹⁰⁷. Sempre nell'anno in esame, Acea ha versato circa 1,24 milioni di euro come contributo aziendale integrativo al Fondo e ha girato allo stesso circa 4,6 milioni di euro di TFR.

¹⁰⁶ Un numero residuale di dipendenti (inferiore alle 5 unità) sono iscritti ai fondi pensionistici complementari negoziati Cometa (settore metalmeccanico e affine) e Fonte (settore terziario della distribuzione e dei servizi)

¹⁰⁷ Il dato si riferisce ai dipendenti delle società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, le società della joint venture AceaElectrabel, LaboratoRI, MarcoPolo, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Umbra Acque, Solemme, AceaGori Servizi e alle società del Gruppo A.R.I.A.

L'attivo netto del fondo Pegaso destinato alle prestazioni è passato da 332 milioni (2009) a 408 milioni (2010) con un incremento del 22,8%. Tutti i comparti del fondo previdenziale hanno registrato per il 2010 **tassi positivi di rendimento**: per i comparti *garantito e conservativo*¹⁰⁸ i tassi di interesse si sono attestati rispettivamente allo 0,75% e all'1,68%, più bassi del rendimento TFR che è stato del 2,61%; per i comparti *bilanciato e dinamico* i tassi sono stati rispettivamente del 4,83% e del 7,79%.

Tabella n. 60 – RENDIMENTO DEL VALORE DELLE QUOTE DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR al 31.12.2010

tipologia di investimento	rendimento comparti	rendimento Tfr
garantito	+0,75%	
conservativo	+1,68%	+2,61%
bilanciato	+4,83%	
dinamico	+7,79%	

Fonte: Relazione sulla Gestione Fondo Pegaso 2010.

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 l'output della valutazione entra a far parte sia dei programmi di sviluppo del personale che dei programmi di incentivazione variabile.

Tra i progetti relativi ai piani di crescita del personale realizzati nel 2010 si evidenziano:

- **il "Progetto Capi"**: avviato nel 2009 e finalizzato allo sviluppo *manageriale* dei responsabili operativi di Acea Distribuzione che, attraverso un'analisi focalizzata sui parametri di produttività, qualità e sicurezza, ha avuto l'obiettivo di rafforzare nelle risorse coinvolte la motivazione al lavoro e il senso di appartenenza all'azienda, migliorandone, conseguentemente, le performance. Una delle modalità di sviluppo è stata l'attivazione di un percorso di coaching individuale allo scopo di migliorare l'orientamento di carriera;
- **il Censimento delle Competenze**: prosecuzione ed estensione del progetto avviato in Acea Ato 2 (vedi paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*) che ha portato alla mappatura completa del patrimonio di competenze esistenti e alla creazione di un sistema integrato tra competenze, capacità, comportamenti organizzativi e necessità formative. Inventariando le competenze esistenti e razionalizzando i piani di sviluppo *ad hoc* attraverso la costruzione di un sistema informativo strutturato su database, è stato possibile correlare profili professionali esistenti e profili formativi in modo da garantire coerenza tra esigenze di sviluppo e offerta formativa.

La formazione e lo sviluppo del personale

La capacità dell'azienda di agire in modo efficace e competitivo in un contesto economico mutevole dipende soprattutto dalla qualità del proprio "**capitale umano**" che deve essere opportunamente valorizzato attraverso la formazione.

Il **processo della formazione** trae origine da un'analisi interna 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.

L'attività di formazione è fondamentale per sviluppare i talenti aziendali sia mediante l'aggiornamento continuo di competenze tecnico-professionali sia attraverso 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, Acea ricorre sempre più al-

¹⁰⁸ Nel corso dell'anno in esame il CdA del Fondo Pegaso ha deliberato, a valere dal 31.12.2010, la chiusura del comparto Conservativo e l'automatico passaggio dei suoi iscritti al comparto Garantito, salvo loro diversa manifestazione di volontà di passaggio a uno degli altri due comparti.

l'utilizzo di una piattaforma e-learning che consente l'erogazione di percorsi formativi flessibili, senza particolari vincoli spazio-temporali.

La Funzione Personale e Servizi della holding definisce politiche, indirizzi e canali di formazione per le principali società del Gruppo, ad eccezione delle 4 società della joint venture con Electrabel. Queste ultime infatti definiscono in maniera autonoma le politiche di gestione della formazione rivolta al proprio personale, conducono un'analisi interna dei fabbisogni formativi e producono uno specifico piano incentrato su tre aree: la formazione trasversale, manageriale e tecnica.

Le singole società operative provvedono a formare il proprio personale rispetto agli **adempimenti normativi** (tutela privacy e sicurezza sul lavoro), alle **competenze tecnico-specialistiche** 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 Servizi invece:

- cura – per Acea SpA e le società del Gruppo – la **formazione manageriale**, orientata al top e al middle management e finalizzata al potenziamento delle capacità e delle conoscenze gestionali e 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. 231/01) e dei settori in cui esso opera (idrico, energia e ambiente), anche attraverso visite presso alcuni impianti produttivi;
- provvede – per la sola Acea SpA – alla pianificazione e all'erogazione della **formazione** obbligatoria prevista dalla **normativa, tecnico-specialistica** e **rivolta agli apprendisti** per il conseguimento della qualifica professionale.

Per conseguire gli obiettivi formativi fissati, la capogruppo ha definito e avviato il Piano Formativo **“Comein 2010” (Conoscenza Metodo Integrazione)** (vedi box dedicato).

Box – Il Piano Formativo “Comein 2010”

La realizzazione del Piano Formativo **“Comein 2010”** ha previsto la rilevazione dei fabbisogni formativi aziendali, tramite la compilazione di un questionario on line da parte dei Responsabili delle Funzioni/Unità aziendali della capogruppo. Ciò ha consentito l'individuazione del personale potenziale da formare e dei contenuti da veicolare.

Con riferimento alla **formazione manageriale**, il piano formativo, attraverso un processo incentrato sull'efficacia personale, ha consentito la diffusione alle **risorse chiave** dell'azienda di abilità gestionali e comportamentali specifiche per le posizioni ricoperte con responsabilità crescenti.

Relativamente alla formazione **tecnico-specialistica** sono stati affrontati argomenti afferenti le Funzioni/Unità aziendali di appartenenza e i ruoli ricoperti dai dipendenti; si evidenzia inoltre che tale tipologia formativa è stata realizzata anche grazie all'ausilio di personale interno al Gruppo.

In totale, nel corso dell'anno, sono stati erogati **64** percorsi formativi che hanno registrato **409** partecipazioni e un livello di soddisfazione medio-alta, rilevata tramite questionari di gradimento.

Box – Il corso di “efficacia personale” di Acea SpA

La progettazione e la realizzazione dell'intervento formativo sul tema “efficacia personale” ha riguardato specifici fabbisogni formativi emersi in sede di analisi della domanda: la gestione e lo sviluppo dei collaboratori; i modelli di leadership e la visione strategica; la comunicazione e la relazione, la pianificazione delle attività e delle risorse.

I dipendenti formati sono stati **42** organizzati in 4 aule di formazione, 3 delle quali dedicate ai **quadri** e una agli **impiegati con funzioni di responsabilità**.

Il corso ha affrontato le tematiche dell'efficacia e dello sviluppo personale ed ha coinvolto i partecipanti in una modalità formativa di tipo esperienziale grazie alla quale hanno potuto vivere e osservare il “comportamento efficace”.

I partecipanti hanno apprezzato la metodologia adottata che ha permesso loro di verificare, attraverso la sperimentazione diretta, i propri comportamenti e quelli degli altri colleghi, riflettendo sulla possibile applicazione di quanto appreso nell'attività lavorativa.

Alcuni tra i numerosi e rilevanti **interventi formativi** svolti presso le società del Gruppo nel corso del 2010 sono di seguito elencati:

- il **piano di formazione dedicato all'apprendistato professionalizzante** che ha previsto moduli per l'acquisizione di competenze pratiche, attraverso il *“training on the job”* e il supporto di un

tutor aziendale, e moduli per 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 business e ai settori di operatività dell'azienda in una logica di filiera) e tecnico-professionale (riferita al ruolo);

- la **formazione rivolta agli operatori telefonici** di Acea8cento, che si concluderà nel 2011, mirata ad adeguare le competenze degli operatori all'ampliamento dei servizi commerciali gestiti dalla società (settore idrico, mercato elettrico tutelato, mercato libero e gas);
- la prosecuzione del progetto formativo "**Testo Unico in Sicurezza**", avviato nel 2009: si tratta della formazione obbligatoria su salute e sicurezza dei lavoratori in ottemperanza agli aggiornamenti normativi (D. Lgs n. 81/08 e successive modifiche), articolata in due moduli, uno trasversale dedicato a tutti gli impiegati di Acea SpA e uno dedicato a dirigenti e preposti alla sicurezza della capogruppo;
- 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*);
- l'avvio 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 prosecuzione del progetto formativo **e-learning** sul D. Lgs 231/01, avviato nel 2009, incentrato sulle procedure anticorruzione e rivolto a dirigenti, quadri e impiegati con responsabilità;
- la **formazione rivolta ai neoassunti**;
- la **formazione sulle politiche di recupero del credito**.

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.

Nel corso del 2010 **Acea Ato 2**, in coerenza con le risultanze dell'analisi dei rischi da stress da lavoro correlato condotta nel 2009, che ha certificato l'assenza di fenomeni riconducibili a detta tipologia di rischi, ha realizzato un'attività di **formazione mirata al miglioramento del clima organizzativo** partendo dalla comprensione delle professionalità presenti nella società. In particolare ha dato vita al progetto "**Censimento Competenze**". Tutto l'organico aziendale è stato coinvolto nell'autovalutazione delle proprie competenze, validata dai referenti gerarchici, e nella compilazione di un *curriculum vitae* mediante un *tool* progettato per la loro gestione (dall'anagrafica, alle esperienze professionali Acea ed extra-Acea, all'istruzione, la formazione, le lingue conosciute ed altre specifiche competenze). Il progetto ha inteso in tal modo far emergere le competenze delle risorse in organico, metterle in relazione alle competenze distintive del core business, e identificare eventuali attività di ulteriore formazione e sviluppo. La società ha erogato anche corsi finalizzati a migliorare le capacità relazionali su **tecniche di comunicazione** e sulla **gestione e lo sviluppo delle risorse umane**, ha avviato un corso di formazione per i "**coordinatori della sicurezza**" (Titolo IV - D. Lgs 81/08) rivolto a **28** risorse per un totale di **1.120 ore** di formazione erogata, e il progetto di formazione dei "preposti" sulla valutazione dei rischi professionali con un focus sul ruolo dell'organizzazione della sicurezza aziendale. Tale attività formativa proseguirà nel 2011, visto l'elevato numero di partecipanti (complessivamente **445** risorse interessate).

Anche la società LaboratoRI ha organizzato corsi di aggiornamento per i coordinatori della sicurezza e formazione rivolta a dirigenti e preposti alla sicurezza della società.

L'elevato numero di ore di **formazione** erogate ai dipendenti del Gruppo sul **tema della sicurezza** è in parte dovuto alla presenza di personale tecnico addetto alle attività di esercizio e manutenzione degli impianti e di operatori addetti al videoterminale e in parte correlato al conseguimento della certificazione OHSAS 18001:2007 in alcune società del Gruppo.

Nel 2010 Acea ha inoltre dato avvio al progetto pilota **MappAcea**, presso la Funzione Amministrazione, Finanza, Pianificazione e Controllo della capogruppo, finalizzato all'acquisizione di una conoscenza più approfondita del contesto lavorativo e alla conseguente valorizzazione del personale (vedi box di approfondimento).

Nel 2010 sono stati erogati un totale di **554 corsi di formazione**, con **1.051 edizioni** e un numero di **partecipazioni** complessive pari a **11.360**.

BOX – Il progetto pilota MappAcea

Il progetto *MappAcea*, curato dall'Unità Selezione di Acea SpA, ha coinvolto nella sua edizione di avvio il personale impiegato nella Funzione di Amministrazione, Finanza, Pianificazione e Controllo della holding (circa 90 persone) con l'obiettivo di conoscere ciascuno di loro in maniera più approfondita. Il claim che ha accompagnato il progetto sintetizza efficacemente l'idea che vi soggiace: 'Conoscere per Valorizzare'.

Il team di lavoro, dopo averne analizzato i *curricula*, ha intervistato tutti i dipendenti della Funzione, con incontri della durata di circa 1h e 30 ciascuno volti a conoscere meglio il percorso professionale dei colleghi e a rilevare il clima di lavoro.

In particolare sono stati utilizzati due strumenti d'analisi: il "questionario delle preferenze", incentrato sulla consapevo-

lezza dei comportamenti individuali e la loro efficacia nel contesto lavorativo, e la "diagnosi comportamentale", su clima interno e proposte di miglioramento.

A valle degli incontri, ogni dipendente ha ricevuto il proprio profilo personale quale strumento di auto-sviluppo, funzionale anche a migliorare le relazioni interpersonali. È stato poi organizzato un evento outdoor, che ha coinvolto tutti i partecipanti al progetto. Durante la giornata oltre alla condivisione dei dati emersi e delle proposte di miglioramento, tutti i protagonisti sono stati chiamati ad improvvisarsi pittori. Supportati da specialisti esterni, i dipendenti coinvolti nel progetto hanno realizzato 9 grandi tele ispirate ai temi emersi dalle diagnosi comportamentali: senso di responsabilità, realizzazione, spirito di collaborazione e flessibilità. Le tele sono ad oggi esposte presso la sede centrale.

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 **616.000 euro** (vedi tabella n. 61).

Nel 2010 le ore di **formazione pro capite**¹⁰⁹ arrivano a **15,7** (erano 15,5 lo scorso anno). Con riferimento al **personale femminile** le partecipazioni ai corsi di formazione sono pari a 3.531 e costituiscono il **31,1%** del totale e le **ore di formazione** erogate salgono a 23.041 (+34,2% rispetto alle 17.165 ore del 2009), il **30,8%** del totale.

Tabella n. 61 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE (2009-2010)

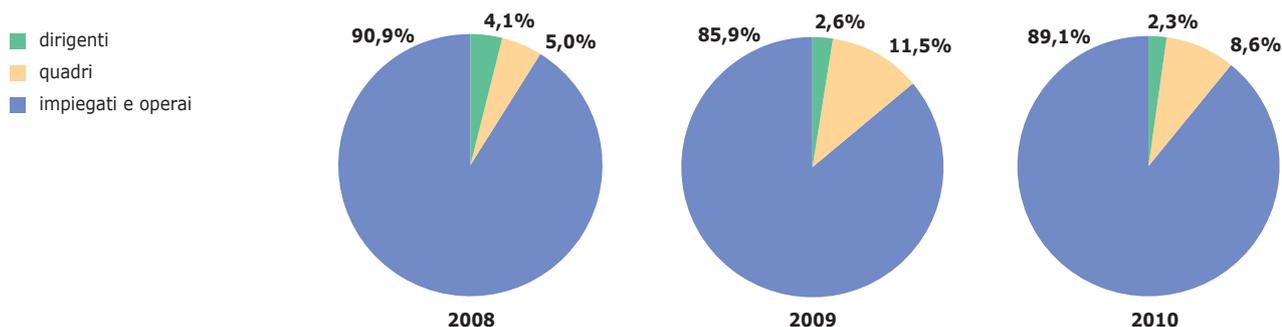
tipologia corsi	n. corsi		n. edizioni		n. partecipazioni (*)		distribuzione % partecipazioni		costi (**) euro	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
informatica	41	46	52	54	514	550	6,7%	4,9%	10.920	40.859
inserimento neo-assunti (***)	27	82	35	100	441	732	5,7%	6,5%	10.822	18.903
linguistica	25	14	25	11	70	162	1,0%	1,4%	27.923	43.970
tecnico-specialistica	267	300	505	557	3.923	3.181	51,0%	28%	229.282	216.928
manageriale	24	19	24	35	133	857	1,7%	7,5%	25.455	175.197
amministrativo-gestionale (***)	17	6	23	11	272	82	3,5%	0,7%	27.409	0
sicurezza, privacy e ambiente	82	87	190	283	2.338	5.796	30,4%	51,0%	110.614	120.622
totale	483	554	854	1.051	7.691	11.360	100%	100%	442.425	616.479

(*) Ci si riferisce a "partecipazioni" e non a "partecipanti" in quanto uno stesso dipendente può aver preso parte a più di un corso.

(**) Costi sostenuti dalle società Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento.

(***) La formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale è stata realizzata prevalentemente o esclusivamente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

Grafico n. 28 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA (2008-2010)



¹⁰⁹ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (74.772 nel 2010) alla forza lavoro delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo (4.765 nel 2010).

La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori

Acea intrattiene con gli atenei e gli istituti di ricerca molteplici forme di collaborazione e partnership come gli stage e i tirocini, le attività di ricerca, gli eventi e i momenti di incontro tra aziende e studenti, le sponsorizzazioni e le docenze del personale aziendale nell'ambito di master universitari. Nel 2010 Acea ha sostenuto con contributi economici e finanziamenti 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 borse di studio a copertura della quota d'iscrizione di 2 studenti, offrendo prioritariamente tale opportunità ai figli di dipendenti Acea;
- 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, destinate, in via prioritaria, ai figli di dipendenti delle società del Gruppo;
- il **Master in Procurement Management** – Approvvigionamenti e Appalti – dell'Università di Roma Tor Vergata erogando una borsa di studio a copertura della quota d'iscrizione di uno studente meritevole che ha avuto l'opportunità di effettuare anche uno stage presso la struttura Acquisti di Acea SpA.

Nel corso dell'anno le società del Gruppo hanno complessivamente attivato **5 tirocini di orientamento professionale** per **studenti delle scuole superiori, universitari o neolaureati** e **21 stage formativi**. Al termine del periodo di stage tre giovani sono stati inseriti in azienda con contratti diversi (apprendistato professionalizzante, a progetto e di inserimento).

In particolare, come ormai consuetudine da qualche anno, nell'ambito del progetto **alternanza scuola-lavoro**, anche nel 2010, Acea Ato 2 ha ospitato 42 tirocinanti provenienti da due istituti tecnici romani. Durante le 18 giornate di formazione i ragazzi hanno avuto modo di conoscere il mondo idrico grazie a visite ad impianti di depurazione, a un centro idrico, 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 mondo universitario e mondo aziendale nel corso del 2010 Acea ha **assunto 12 giovani laureati**.

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 2010 l'house organ **AceaMagazine**, la cui pubblicazione mensile è stata riavviata con veste grafica e contenuti rinnovati a partire dal dicembre 2009, ha trattato e approfondito contenuti di particolare interesse per il core business come il fotovoltaico e la rivoluzione dell'energia solare, l'illuminazione pubblica e le nuove tecnologie a risparmio energetico, il sistema idrico in Italia e la gestione di Acea. La **newsletter** settimanale, avviata nel 2010, è invece uno strumento di più rapida consultazione, legata ad eventi di attualità (vedi capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *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.

Il sito intranet dispone anche di un banner all'interno del quale scorrono 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, le 4 società della JV con Electrabel e Acea8cento le società del Gruppo A.R.I.A. (Terni En.A., EALL, SAO ed Enercombustibili).

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato) e l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) sono alcune delle 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 ricreativo, 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 2010 raggiungendo le **4.546 unità** inclusi i dirigenti (erano 4.468 nel 2009), e crescono anche le richieste di fruizione dei numerosi servizi offerti, grazie alla loro qualità e ai costi contenuti.

Il Circolo, come ogni anno, ha seguito l'attività dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti che ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2010 ha ospitato **49** bambini nel primo semestre e **42** 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 rinnovato l'accordo con una società specializzata, al fine di erogare determinate prestazioni odontoiatriche completamente gratuite per i dipendenti e i familiari a carico e sono state riproposte anche la convenzione con un istituto erogatore di prestiti personali (con particolari agevolazioni); 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, come ogni anno, ha valorizzato l'impegno nel sociale tramite il sostegno ad **iniziative di solidarietà**, ad esempio organizzando insieme con la Comunità di Sant'Egidio l'offerta di pasti ai senzatetto in occasione di festività, e ad 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 2011 - 12 scatti per l'Africa - il cui ricavato è stato devoluto per la realizzazione di pozzi idrici in Burkina Faso.

È stato avviato il servizio di vendita della biglietteria per eventi sportivi, teatrali e musicali legati al circuito Lis Ticket ed è stato confermato l'accordo con la società Totobit Informatica relativamente a numerosi servizi tra cui il pagamento delle bollette, le ricariche telefoniche e quelle delle schede per il digitale terrestre.

Tabella n. 62 - I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2008-2010)

	2008	2009	2010
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.224	1.230	1.397
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	501	565	498
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	106	127	284
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	54	36	38
soci interessati a ratei assicurativi	3.090	1.362	1.653
soci interessati a ratei per acquisti	165	97	192
soci iscritti al Touring.Club.Italiano (T.C.I.)	85	61	58
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	670	713	768
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	689	683	707
soci che hanno beneficiato di borse di studio	58	73	73

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 2010 contava **1.050 iscritti**: 900 pensionati e 150 dipendenti in servizio.

L'Associazione sostiene anche iniziative di natura culturale e sociale e, nel 2010, ha provveduto a:

- realizzare 2 giornate sociali, con l'assegnazione di ricono-

scimenti ai soci iscritti da 20 anni e a dipendenti entrati in pensione nel corso dell'anno;

- assegnare di 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 loro gratuitamente la compilazione dei modelli 730 da parte di un CAF incaricato.

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 31.12.2010, da 285 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 dallo Stato nel 1956 e dall'azienda nel 1957, tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi, ha inoltre stipulato accordi, come quelli raggiunti con Unipol SpA e il CRA, in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

Azionisti e Finanziatori

Acea, società quotata sulla Borsa di Milano, gestisce i rapporti con gli azionisti (attuali e potenziali), con i finanziatori e con il mercato mobiliare grazie all'operato di strutture organizzative specializzate: la Funzione **Investor relations** per la cura delle relazioni con i diversi attori della comunità finanziaria e la Funzione **Affari societari** per il presidio delle notificazioni con le competenti Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e delle dinamiche societarie previste per le emittenti quotate. Norme e procedure aziendali costantemente aggiornate, supporto tecnico e informatico adeguato garantiscono il perseguimento di tempestività, trasparenza e completezza nell'interazione informativa, elementi basilari per il corretto ed efficace funzionamento del mercato finanziario.

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori

Superata l'empasse che aveva portato ad un passivo di bilancio nel 2009, i risultati positivi della gestione in esame hanno assicurato agli azionisti oltre **95,8 milioni di euro di dividendi**. Gli utili di competenza di terzi sono pari a **7,87 milioni di euro**.

Il titolo Acea ha avuto performance in netto miglioramento rispetto al 2009 nel confronto con gli indici borsistici (vedi tabella n. 63). Al 31.12.2010, il titolo ha registrato un prezzo di riferimento di 8,60 euro (capitalizzazione: 1.831 milioni di euro) **in crescita del 14,97%** rispetto all'anno precedente.

Tabella n. 63 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2009-2010)

	variazione % 31.12.10 (rispetto al 31.12.09)
Acea	+14,97%
FTSE Italia All Share	-11,49%
FTSE Mib	-13,23%
FTSE Italia Mid Cap	-2,93%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **circa 123,5 milioni di euro**, in **aumento del 16,6%** (106 milioni di euro nel 2009). È da segnalare l'incremento degli interessi su prestiti obbligazionari (+21 milioni di euro) che consegue dal **collocamento**, avvenuto nel primo trimestre 2010, **di un bond da 500 milioni di euro** presso investitori istituzionali sull'Euromercato e di un *private placement* di 20 miliardi di yen, con scadenza rispettivamente a 10 e 15 anni; si conferma inoltre, anche per l'anno in esame, la diminuzione degli oneri sull'indebitamento sia a medio-lungo termine (-12 milioni di euro) che a breve (-4 milioni di euro).

I rating delle agenzie

Tabella n. 64 – RATING 2010

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine
Fitch	A	F1
S&P's	A	A-1
Moody's	A3	

L'agenzia internazionale Fitch ha comunicato a gennaio 2011 la revisione del rating di Acea, migliorandolo da "A" con outlook negativo ad "A" con outlook stabile.

Il miglioramento del rating deriva, principalmente, dai positivi impatti della risoluzione dell'accordo di joint venture con GdF Suez e dal nuovo Piano Industriale 2011-2013.

Standard & Poor's ha confermato ad Acea il rating "A" sul lungo termine e "A-1" sul breve, con ou-

tlook negativo, riflettendo sia il solido business, sia la sua forte situazione finanziaria e patrimoniale.

Infine a marzo 2011, l'agenzia internazionale Moody's ha assegnato per la prima volta il rating "A3" ad Acea SpA con outlook stabile, in considerazione del suo solido business e della capacità di garantire prevedibilità e trasparenza degli utili futuri.

L'introduzione di Moody's ha portato Acea ad essere fra le poche aziende Europee ad avere il rating di tre Agenzie (con Standard & Poor's e Fitch), tutte nell'area della singola "A".

La relazione finanziaria

Nel 2010 sono stati pubblicati circa 300 studi e/o note sull'azienda, mentre l'Unità Investor Relations ha allestito **circa 80 incontri one on one**¹¹⁰ 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. La comunicazione di informazioni economico-finanziarie relative al Gruppo è stata inoltre tenuta in costante aggiornamento nello spazio azionisti del **sito web aziendale**.

Secondo il **Webranking 2010 Italy Top 100**¹¹¹, l'indagine che valuta la qualità della comunicazione istituzionale e finanziaria on-line (in versione inglese) delle 100 società a maggiore capitalizzazione presenti sul listino di Piazza Affari, Acea ha nettamente migliorato il proprio piazzamento, risalendo di quasi trenta posti la graduatoria complessiva (60° posto) e ricevendo 31,5 punti.

Tabella n. 65 – WEBRANKING ITALIA TOP 100: ACEA IN CLASSIFICA (2008-2010)

	2008	2009	2010
posizionamento	57	91	60
punteggio	29,25	15,25	31,5

Con l'intento di continuare ad evolvere nella qualità della comunicazione, Acea, anche nel 2010, ha lanciato i siti tematici del **Bilancio economico consolidato** e del **Bilancio di Sostenibilità** (esercizio 2009), offrendo ai propri stakeholder canali informativi moderni e mirati sull'azienda e la documentazione societaria.

Finanza etica

L'evoluzione della finanza etica

L'ultimo report sull'evoluzione dei **fondi etici in Europa** pubblicato da Vigeo Italia – *Green, social and ethical funds in Europe 2010*¹¹² – offre un quadro di grande interesse in merito a questa parte del mercato finanziario, che sembra affermarsi sempre di più. A determinare l'accresciuta capacità degli investimenti socialmente responsabili (SRI) di generare cambiamenti positivi nel comportamento delle imprese e assumere la veste di "catalizzatori di innovazione", secondo gli estensori del report, hanno contribuito non solo l'aumento del patrimonio gestito ma anche il coinvolgimento degli investitori istituzionali, il maggiore interessamento dei media, la più stretta interazione tra management d'impresa e gestori di fondi, spesso tramite le agenzie di rating. Di fatto, tra il giugno del 2009 e il giugno del 2010 **il numero di fondi SRI** domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso **è passato da 683 a 879**, segnando **una crescita del 29%**, la più alta dal 2001, confermando e superando il salto in avanti compiuto già tra il 2008 e il 2009 (+27%). **Ancora più rilevante l'aumento del patrimonio gestito che è arrivato ad oltre 75 miliardi di euro, +41%** rispetto ai 53 miliardi dell'anno precedente (vedi grafici nn. 29 e 30).

Tale tendenza, a fronte della crisi economica ancora in atto, testimonia la **fiducia riposta nella**

¹¹⁰ Si tratta di incontri informativi individuali tra azienda emittente e potenziali investitori.

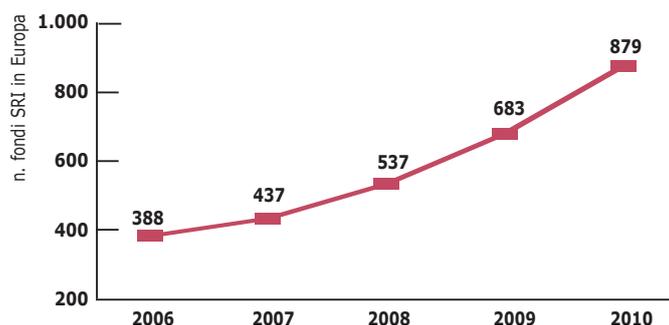
¹¹¹ L'indagine viene condotta ogni anno da Hallvarsson & Halvarsson (H&H), società svedese leader nella comunicazione finanziaria che, in base ai risultati ottenuti dalla valutazione dei siti aziendali – nella versione inglese – sulla scorta di 127 criteri contenutistici e tecnologici, definiti da un panel di esperti, assegna a ciascuna società presa in esame un punteggio e pubblica una graduatoria.

¹¹² Il report, giunto alla decima 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, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, 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 2010.

solidità dei fondi SRI e indica una chiara scelta compiuta da alcuni gestori del patrimonio che decidono di convertire i loro fondi in SRI e lanciano nuovi prodotti.

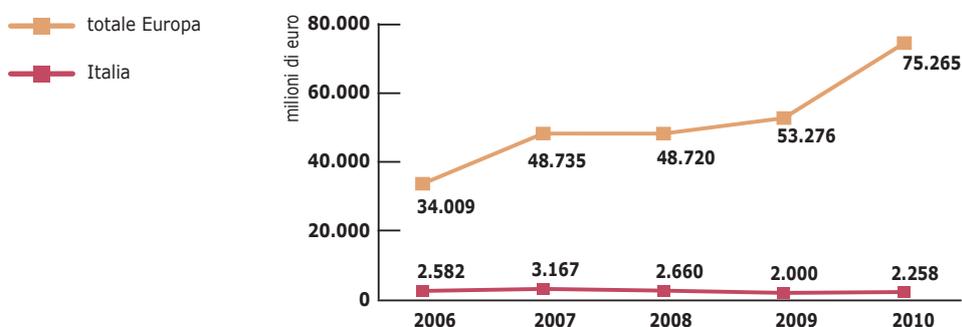
La situazione della finanza etica in Europa è eterogenea ma conferma un andamento che si è configurato nell'ultimo triennio, caratterizzato dallo stacco di alcuni paesi trainanti e dalla maggioranza che segue con una crescita molto più contenuta. La Francia è leader indiscussa del mercato, con un balzo in avanti senza precedenti: +70% nel numero dei fondi e +92% nel valore del patrimonio gestito. Il numero di fondi domiciliati in Spagna, Italia e Svezia diminuisce, seppure lievemente, mentre aumenta in modo marcato in Germania, Svizzera, Francia e Belgio: questi ultimi due paesi, da soli, contano oltre il 50% dei fondi. In termini di assets gestiti, tra il 2009 e il 2010 non si registra regresso in nessun paese, persino l'Italia, nella quale il mercato della finanza etica è ancora decisamente di nicchia, è in lieve risalita; l'aumento più marcato si rileva in Svizzera e Francia, ma sono appena quattro paesi – Francia Inghilterra, Svizzera e Belgio – a concentrare insieme il 76% del patrimonio (vedi grafico n. 31).

Grafico n. 29 – NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA CUMULATI (2006-2010)



Fonte: *Vigeo Italia*, Green, social and ethical funds in Europe. 2010 Review.

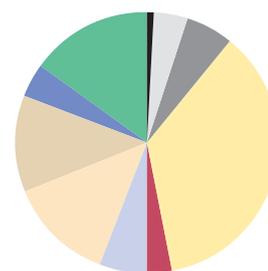
Grafico n. 30 – TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA E IN ITALIA (2006-2010)



Fonte: *elaborazioni Acea su dati Vigeo Italia*, Green, social and ethical funds in Europe. 2010 Review.

Grafico n. 31 – ASSET UNDER MANAGEMENT FONDI SRI PER PAESE (2010)

paese	%
altri paesi	1
Austria	4
Germania	6
Francia	36
Italia	3
Svezia	6
Svizzera	13
Belgio	12
Olanda	4
Inghilterra	15



AUM totale: 75.265 milioni di euro

Fonte: *Vigeo Italia*, Green, social and ethical funds in Europe. 2010 Review.

Gli analisti etici valutano Acea

Nel corso dell'anno si sono intensificati i rapporti tra l'azienda e gli operatori della finanza etica, che hanno manifestato interesse verso il Gruppo. Tale attenzione si è manifestata con la richiesta di approfondimenti conoscitivi, sia tramite questionari mirati, sia attraverso incontri e call conference. Le principali valutazioni 2010 sono di seguito presentate.

Axia ha confermato l'elevato rating di Acea in classe **A++** (scala A/A+++), entro gli indici etici **Axia Euro Ethical** e **Axia Euro CSR**, comprendenti le società a capitalizzazione maggiore quotate sull'EuroStoxx che hanno superato lo screening di responsabilità sociale, conferendo all'azienda un punteggio di 79,7 sostanzialmente in linea con la valutazione del 2009 (82,9).

ECPI ha confermato l'inclusione del titolo Acea nell'**ECPI Ethical Index EMU**, in cui l'azienda è presente dal 2008, e, nel settembre 2010 **l'ha inserito in due nuovi indici etici**, lanciati insieme al global index provider FTSE Group: il **FTSE ECPI Italia SRI – Benchmark** e il **FTSE ECPI Italia SRI – Leaders**, i cui componenti, selezionati all'interno del FTSE Italia All-Share (listino di riferimento della Borsa Italiana), dimostrano, rispettivamente, buone o eccellenti caratteristiche ESG (ambientali, sociali e di governance) valutate in base a circa 100 indicatori di sostenibilità.

Acea è stata inclusa, a partire dal suo lancio avvenuto nel dicembre 2010, **nel Living Planet Green Tech Europe Index**, costituito dalla CA Cheuvreux (Crédit Agricole) e dal Living Planet Fund (società di investimenti socialmente responsabili che promana dal WWF International). L'indice seleziona, in base a criteri etici e ambientali, aziende europee, quotate e attive nel settore delle tecnologie verdi (ad esempio: produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, prodotti e servizi ecologici).

Per **Kempen SNS**, che esamina Acea dal 2005, l'azienda conferma il proprio impegno di cittadinanza d'impresa e continua pertanto, anche nel 2010, a meritare il "pass status" nell'universo investibile Kempen SNS Socially Responsible Investing Universe.

Inoltre, nel corso del 2010, ulteriori contatti finalizzati ad approfondire l'analisi dei profili etico-ambientali di Acea sono stati sollecitati su istanza dei seguenti operatori di finanza etica: **Oekom Research**, **Etica SGR**, **EIRIS**, **Vigeo**, **Financière de Champlain**, dando avvio così a nuove forme di dialogo o arricchendo gli scambi di relazioni già in essere.

Istituzioni e impresa

La cura delle relazioni con i soggetti presenti negli scenari di riferimento è uno degli elementi chiave attraverso cui il Gruppo Acea persegue la propria missione imprenditoriale, improntata alla cultura del dialogo. In particolare, i rapporti con gli stakeholder istituzionali vengono definiti ricercando un vantaggio condiviso che realizzi, tra gli altri, l'interesse delle comunità e dei territori interessati.

Il rapporto con le Istituzioni

La relazione in essere 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 Authorities di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in accordo alla normativa vigente e secondo i principi e le regole sanciti nei codici valoriali del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni**, sotto forma di imposte e tasse, è di circa 85,4 milioni di euro (147,8 milioni nel 2009). Aumenta la fiscalità corrente, pur mitigata dall'applicazione della detassazione degli investimenti prevista dalla *Tremonti Ter* soprattutto con riferimento a Tirreno Power e alle società idriche, in conseguenza dell'incremento della redditività registrata nell'esercizio. E' il caso di ricordare inoltre che tra le imposte del 2009 era compreso l'impatto derivante dal recupero degli aiuti di stato ex art. 24 d.l. 185/2008 (c.d. moratoria fiscale).

Dai rapporti in essere tra le società del Gruppo e istituzioni, quali **enti pubblici e autorità di settore** (ad esempio CCIAA e Autorità di regolazione) o **associazioni e organismi di rappresentanza imprenditoriale** (tra cui Federutility-Confservizi e l'Unione industriali di Roma), nel 2010 conseguono versamenti di contributi associativi pari a circa 2,9 milioni di euro (di cui circa 1,4 milioni di natura cogente e 1,5 milioni di contributi volontari).

Le **istituzioni** rappresentano per l'azienda un interlocutore autorevole con cui confrontarsi sulle tematiche di rilievo nazionale e internazionale e un partner privilegiato con il quale collaborare alla realizzazione di progetti comuni.

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;*
- *espresa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di Acea».*

Il modello organizzativo aziendale, modificato nel corso del 2010, mantiene in capo al **Presidente di Acea SpA** l'attribuzione della **rappresentanza legale** e della **definizione delle strategie istituzionali**, presso la **Funzione Affari Societari** il presidio della comunicazione verso le **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob) e individua in capo alla **Funzione Affari Istituzionali e Regolamentari** il monitoraggio normativo rispetto ai business aziendali e la gestione dei rapporti con le **Autorità di settore**.

Le società operative del Gruppo, inoltre, curano, coordinandosi con la holding, la gestione degli aspetti "tecnico-specilistici" dei servizi idrico, elettrico, di illuminazione pubblica, anche attraverso la concertazione con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

La maggior parte dei progetti e delle collaborazioni che l'azienda realizza in maniera congiunta con le istituzioni investe anche ambiti sociali e ambientali. Basti pensare alle sinergie con gli organismi nazionali di riferimento in materia di sicurezza del territorio o ancora alle iniziative intraprese con gli istituti di ricerca e con la pubblica amministrazione, caratterizzate dall'innovazione tecnologica applicata in ambito energetico e idrico. Alcune testimonianze sono di seguito illustrate.

Nel corso del 2010 è proseguita la partecipazione di Acea all'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 nazionale¹¹³ e sono state portate avanti, come ogni anno, le collaborazioni con la Protezione Civile, in casi di emergenza.

L'azienda fa inoltre parte di una task-force per il decoro urbano, creata dall'Assessorato all'Ambiente del Comune di Roma e costituita da altre società municipalizzate e dalla polizia municipale, che ha il compito di assicurare la riqualificazione di aree "sensibili" in termini di sicurezza, quali stazioni di metropolitana e ferrovie; ciascun soggetto agisce nel settore di competenza realizzando interventi volti a risolvere rapidamente le criticità individuate nei diversi municipi romani.

Infine, Acea ha partecipato ad un progetto di rilievo per la sicurezza sul lavoro: con altre 13 grandi aziende, coordinate da INAIL e da Consel Consorzio Elis, ha infatti offerto il proprio contributo ai tavoli di lavoro per l'elaborazione delle **Linee di indirizzo Sgsl - Ar**, che definiscono un **modello comune e innovativo di Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro** (Sgsl), conforme ai principali standard italiani e internazionali, **per le aziende "a rete"**¹¹⁴, ovvero quella particolare tipologia di aziende connotate da una diffusione capillare sul territorio.

Gli impatti generati dalle strutture produttive del Gruppo sull'ambiente naturale e sociale sono presidiati e gestiti nel rispetto del contesto di riferimento e mediante l'ascolto delle legittime istanze promosse dalle comunità locali. A testimonianza di tale linea di condotta è importante citare **i due premi Pimby** (Please in my back yard) **assegnati nel 2010 a Publiacqua**, la società del Gruppo che gestisce il servizio idrico in alcuni comuni della Toscana, per la costruzione dell'impianto di trattamento delle acque reflue a Firenze e al **Comune di Aprilia** insieme con la **Provincia di Latina** per l'ampliamento dell'impianto di compostaggio gestito dalla società del Gruppo, **Kyklos**, coinvolta nella realizzazione del progetto per lo smaltimento dei rifiuti del territorio (vedi anche approfondimenti in *Le relazioni con l'ambiente* e nelle *Schede Italia-estero*).

Acea collabora con **Enti di ricerca e Università** nell'ambito di **numerosi studi e progetti di natura tecnica**, in particolare in ambito idrico, tra i quali, solo a titolo esemplificativo si cita lo studio sull'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*).

Tra le attività portate avanti nel corso del 2010, si segnala anche la collaborazione tra Acea Ato 2 e la Provincia di Roma, in accordo con la Segreteria Tecnica Operativa dell'Autorità Ambito, che ha dato vita ad un gruppo di lavoro impegnato nella definizione del processo amministrativo per la regolarizzazione di tutte le fonti di approvvigionamento idrico (sorgenti e/o pozzi), acquisite nell'ambito della progressiva presa in gestione del servizio idrico integrato.

L'impresa **partecipa attivamente ai momenti di incontro** tra mondo imprenditoriale, comunità scientifica, istituzioni e cittadini sui **temi di attualità e rilievo nazionale e internazionale** ed è associata a importanti Centri di ricerca, Enti di normazione e altre Associazioni attive nei settori di interesse aziendale (vedi box dedicato).

Nel corso dell'anno Acea ha partecipato, garantendo la propria presenza o il proprio contributo specialistico, ad eventi di particolare rilievo, come il Forum della Pubblica Amministrazione, Ecopolis 2010, Earth Day, Zeroemission, la mostra Solarexpo, alcuni convegni che hanno affrontato tematiche particolarmente significative per i business del Gruppo, tra le quali il ruolo del compost nell'agricoltura moderna, le bioenergie, la mobilità sostenibile, gli strumenti dello sviluppo delle biomasse in Italia e un seminario sugli scenari di domanda energetica al 2030 per la stesura della nuova Strategia Energetica Nazionale.

A valle di specifici accordi con i soggetti istituzionali competenti Acea ha preso parte al **progetto della mobilità sostenibile** a Roma e nel Lazio, impegnandosi nello sviluppo, nel medio termine, dell'infrastruttura di ricarica per i veicoli elettrici, anche attraverso accordi con costruttori di veicoli

¹¹³ 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.

¹¹⁴ Il documento, edizione 2010, è stato presentato nel febbraio 2011 a Roma in occasione del convegno "Sicurezza, prevenzione e competitività: il ruolo attivo delle imprese".

Box – Le adesioni 2010 a Centri di ricerca ed Enti di normazione

Le principali adesioni rinnovate o avvenute nel corso del 2010:	- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- l'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei	- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI)
- l'Istituto di Economia delle Fonti di Energia, IEFE - Bocconi	- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI)
- CSR Manager Network Italia (Altis e ISVI)	- l'Associazione Amici della Luiss
- Global Compact (ONU)	- la Fondazione Einaudi
- l'Istituto di Ricerche per l'Economia e la Finanza (REF)	- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT)
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI)	- il World Energy Council (WEC)
	- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE).

elettrici¹¹⁵ ed è presente tra i protagonisti del **progetto per lo sviluppo ecosostenibile** di Roma, di più ampia portata (vedi box dedicato). L'azienda partecipa inoltre al **progetto europeo Cat-Med** (Changing Mediterranean Metropolises Around Time) per la promozione di uno **sviluppo urbano sostenibile**, al quale il Comune di Roma ha aderito insieme ad altre 10 metropoli dell'area del Mediterraneo (vedi box dedicato in *Le relazioni con l'ambiente*).

Box – Acea e il progetto per lo sviluppo ecosostenibile di Roma

Acea, insieme alle società del Gruppo Acea Reti e Servizi Energetici ed Ecogena, ha un ruolo attivo e importante anche nel progetto voluto dall'amministrazione capitolina e firmato da Jeremy Rifkin per trasformare il funzionamento del sistema energetico-ambientale di Roma nel futuro a venire. Il masterplan di durata triennale (2010-2012) prevede importanti **interventi di natura energetica** come il piano energetico del quartier Eur, l'illuminazione pubblica a emissioni zero, il massiccio utilizzo di tecnologia a Led nell'illuminazione funzionale e artistica, la copertura completa dei contatori digitali, la creazione di isole energetiche interconnesse in una rete intelligente di energia termica ed elettrica mediante sistemi di cogenerazione, gli impianti solari termici fotovoltaici.

Per una interazione costruttiva con il mondo del lavoro, nella complessa congiuntura economica degli ultimi anni, Acea offre **opportunità di stage** per neolaureati, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi, master e seminari e **sostiene, anche attraverso** erogazione di **finanziamenti** e borse di studio attività di ricerca affini ai business d'interesse (vedi anche il capitolo *Personale*).

L'azienda, rispettosa del contesto sociale in cui opera, presta inoltre ascolto alle legittime istanze della cittadinanza, dei consumatori e degli organismi imprenditoriali e procede alla loro conseguente valutazione anche attraverso le interazioni con gli organismi deputati alla rappresentanza di tali soggetti come **Federazioni, Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali** e le **Associazioni di tutela degli utenti**.

Nello specifico, l'Unità Affari Istituzionali della capogruppo presidia, di concerto con le società operative del Gruppo, la gestione delle relazioni con le Associazioni consumeristiche. Di particolare interesse le iniziative intraprese al fine di prevenire l'insorgenza di eventuali controversie con i consumatori. L'azienda, infatti, oltre al tavolo permanente di confronto su progetti e argomenti di rilevanza comune, si è dotata di due strumenti: la **conciliazione camerale**, presso la Camera di Commercio di Roma, e la **conciliazione paritetica**. Quest'ultima è attiva presso la società Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per il settore idrico, e presso AceaElectrabel Elettricità, per il settore elettrico, e interessa i rispettivi clienti domestici residenti nel Lazio, rappresentati e supportati dalle diverse Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - CNCU. Nel corso dell'anno la conciliazione paritetica ha ricevuto il Premio Etica & Impresa riferito alle attività 2009 che hanno portato all'accordo propedeutico all'avvio della conciliazione paritetica.

In AceaElectrabel Elettricità, pur non essendo obbligatorio il ricorso preventivo a forme conciliative in caso di contenzioso legale tra clienti e impresa, si è stabilito ugualmente di procedere ad un tentativo di conciliazione prima dell'avvio di un eventuale contenzioso legale, accogliendo le istanze avanzate dai clienti. Nel 2010 sono pervenute 10 domande di conciliazione camerale, tutte discusse, e 36 domande di conciliazione paritetica, tutte gestite, di cui 7 in fase di conclusione.

¹¹⁵ A tal fine nel 2011 l'azienda ha firmato con Enel un Protocollo d'Intesa volto allo sviluppo congiunto dell'infrastruttura di ricarica delle vetture elettriche.

Con riferimento alle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5, nel 2010 sono state accolte tutte le domande di conciliazione paritetica rispondenti ai requisiti di ammissibilità indicati nel Regolamento, pari complessivamente a 50 casi.

Le disposizioni della legge Finanziaria 2010 hanno previsto una riduzione dei trasferimenti di risorse statali spettanti agli enti locali e stabilito, tra l'altro, l'abolizione della figura del **Difensore Civico comunale**. Tale attività ha trovato pertanto la sua conclusione anche in azienda.

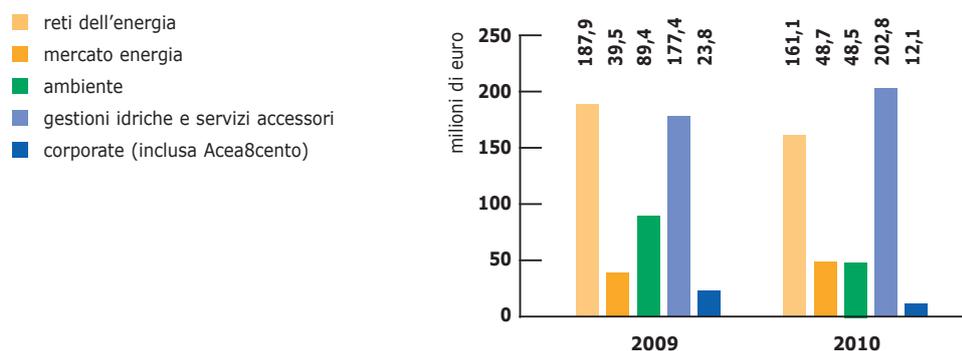
Altre forme di interazione tra Acea e **associazioni o enti, profit o non profit** si traducono in **sponsorizzazioni** di eventi culturali, ricreativi, sportivi, a valenza sociale e ambientale o in **erogazioni liberali** a sostegno di progetti specifici (vedi i capitoli *Clienti e collettività* e *Personale*).

Lo stakeholder impresa

Acea persegue un atteggiamento di responsabilità a tutela degli asset materiali e immateriali di cui dispone, muovendosi nel solco di una posizione finanziaria sostenibile, gestendo opportunamente il fabbisogno interno legato tanto alla gestione operativa e alle prospettive di crescita espresse dall'attuazione del piano di investimenti.

Gli **investimenti**, in contrazione dell'8,7% circa rispetto al 2009, sono di **oltre 473 milioni di euro**; osservando la loro ripartizione per macroaree si nota la diminuzione degli investimenti della holding e dei settori "ambiente" e "reti", grazie al completamento di alcuni progetti imputabili alle due aree e avviati in anni precedenti, mentre aumentano gli investimenti impiegati nei settori "mercato dell'energia" e "idrico".

Grafico n. 32 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2009-2010)



Gli ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni, quali componenti dell'**autofinanziamento aziendale**, assommano nel 2010 a **348,6 milioni di euro** (375,7 milioni di euro al 31.12.2009), in particolare si segnala che: gli accantonamenti si riducono di 70,3 milioni rispetto all'esercizio precedente, che scontava 36 milioni di euro per rischi fiscali e 28,9 milioni per rischi regolatori, mentre le svalutazioni dei crediti aumentano di 25,1 milioni di euro, in massima parte imputabili alle società idriche.

La **protezione fisica** (strutture fisiche di impresa) e **logica** (beni immateriali) **del patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti, privacy, sicurezza informatica** è presidiata, a livello centralizzato nella holding, dall'Unità **Tutela del Patrimonio** che si avvale di Responsabili del Sistema di Gestione della Protezione (RSGP) individuati entro ciascuna società del Gruppo.

Al fine di raggiungere i livelli di protezione definiti, nel 2010 sono state emanate la **procedura di gestione e controllo degli accessi alle sedi aziendali** e la **procedura di accesso ai sistemi informativi centralizzati**. La prima ha lo scopo di stabilire, in applicazione della Politica di Protezione emanata nel 2009, le modalità di gestione e controllo degli accessi all'interno delle sedi del comprensorio di Piazzale Ostiense che ospitano gli uffici di Acea SpA e di alcune società del Gruppo; la seconda definisce responsabilità e modalità relative alle fasi di gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione all'accesso ai sistemi informatici e si applica a tutte le società del Gruppo.

Fattore chiave per la crescita dell'impresa, **l'innovazione tecnologica** viene sviluppata e implementata in Acea nei differenti ambiti operativi, ad esempio l'Information Technology in funzione di peculiari esigenze gestionali, il Geographic Information System – GIS per la mappatura delle reti, il metodo del "district metering" per la ricerca delle perdite idriche, il telecontrollo, ecc. (vedi *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel corso dell'anno, per il settore dell'energia elettrica, Acea Distribuzione ha predisposto due progetti di particolare portata innovativa; il progetto **Smart Network Management System**, che realizzando l'integrazione tra le tecnologie aziendali mira a ottimizzare le potenzialità e a incrementare l'efficienza, la sicurezza e la qualità del servizio, e il progetto **Smart Grid**, una "rete intelligente" in grado di monitorare e gestire dati e flussi di consumo elettrici; i progetti sono stati presentati, rispettivamente, al Ministero dello sviluppo economico e all'Autorità per l'energia elettrica e il gas ed entrambi sono stati approvati ed ammessi a finanziamento i primi mesi del 2011 (vedi *Le relazioni con l'ambiente*). È inoltre proseguito, nell'ambito della **valorizzazione delle best practices aziendali**, il progetto **Freedom**, finalizzato alla condivisione tra le società idriche del Gruppo delle conoscenze tecnologiche, tramite un sito web dedicato e un forum.

L'innovazione può essere anche una nuova prospettiva rispetto alla gestione di processi aziendali già esistenti. È il caso della **Direzione Legale di Acea** alla quale nel 2010 è stato conferito il **TopLegal Awards**, un riconoscimento che premia le eccellenze del mercato dei servizi legali. Acea ha infatti introdotto la *success fee* per il contenzioso (uno schema di remunerazione che vincola i corrispettivi dovuti al consulente legale che rappresenta in giudizio l'azienda al successo del contenzioso), realizzando un risparmio del 30% sulle spese legali a fronte di un'elevata qualità delle prestazioni.

Box – Interventi delle Autorità di settore ed enti affidanti nei confronti di Acea: istruttorie, premi e sanzioni

Il sistema di sanzioni e penali introdotto dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG)** nei confronti delle imprese distributrici di energia, al fine di valutarne le performance e orientarle al perfezionamento continuo, stanno inducendo un progressivo miglioramento della qualità del servizio elettrico a livello nazionale. **Acea Distribuzione**, in tale contesto, dopo il riconoscimento ottenuto nel 2009 (in riferimento alla prestazione offerta nel 2008) **per i risultati positivi sui parametri di continuità del servizio** (durata e numero delle interruzioni), **anche nel 2010** (in riferimento alla prestazione gestionale del 2009) si è vista attribuire un **premio economico** complessivo di 7,02 milioni di euro circa, di cui 6,82 milioni di euro per la diminuzione del numero totale di interruzioni, mentre il resto è andato a ricompensare i miglioramenti nella riduzione della durata delle interruzioni.

L'AEEG, nell'ambito delle proprie funzioni di vigilanza sul settore, nel corso dell'anno ha avviato **due procedimenti** nei confronti di AceaElectrabel Elettricità. Nel primo caso (delibera VIS 45/10) è stato intimato alla società, e ad altre 8 imprese di vendita di energia elettrica, il rispetto dell'obbligo di informazione in materia di applicazione dei prezzi biorari ai clienti domestici serviti in maggior tutela e, contestualmente, avviato un procedimento per l'eventuale irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie collegate alla verifica del rispetto della suddetta intimazione. Nell'altro caso (delibera VIS 167/10) è stato dato inizio ad un procedimento teso a verificare la violazione in riferimento all'allestimento di un apposito messaggio esplicativo previsto per il servizio telefonico commerciale della maggior tutela, funzionale a chiarire agli utenti che le informazioni fornite si riferiscono

esclusivamente a tale segmento di mercato. È stato altresì **chiuso senza riscontro di violazioni** da parte di AceaElectrabel Elettricità un procedimento dell'Autorità (delibera VIS 42/10) avviato su istanza di un'associazione di consumatori che lamentava comportamenti scorretti imputabili alla società di vendita in merito alla informativa sulla rateizzazione delle bollette da rendere ai sensi della disciplina vigente.

Nel mese di settembre l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** ha **chiuso l'istruttoria** avviata nel 2009 su istanza di Sorgenia per possibile abuso di posizione dominante nei confronti di Acea e Acea Distribuzione, oltre che nei confronti di altri 3 primari gruppi industriali attivi nella distribuzione di gas ed elettricità, rendendo vincolanti e **accettando gli impegni** da questi assunti in quanto ritenuti in grado di risolvere le iniziali preoccupazioni concorrenziali, aumentando la trasparenza e l'efficienza dei flussi comunicativi a disposizione di tutti i potenziali operatori del mercato.

Nell'**illuminazione pubblica** si riduce ancora la percentuale del numero di interventi di riparazione dei guasti soddisfatti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto di servizio con il Comune di Roma, passando dall'1,6% del 2009 all'1,3% del 2010, cui ha corrisposto un importo di penali pagato da Acea di 46.000 euro circa a fronte dei 52.000 euro dell'anno precedente.

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 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**, e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**¹¹⁶, ai quali Acea si è attenuta per la redazione del *Bilancio di Sostenibilità 2010*, con il rinvio alle pagine delle sezioni del report ove è possibile reperirli.

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

Per ulteriori approfondimenti in merito alle performance ambientali si rinvia al **Bilancio ambientale**, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, che presenta circa **230 voci** (tra le quali i valori della produzione energetica, i numeri di bilancio idrico, le emissioni in atmosfera, i rifiuti) e più di **60 indicatori/parametri** ambientali specifici del Gruppo.

Tabella n. 66 – INDICATORI GRI-G3.1 AMBIENTALI

Materiali

- EN1 (Core) Materie prime utilizzate per peso o volume.
Bilancio ambientale pagg. XIV-XVII;
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 500ppm.
I trasformatori con PCB oltre i 50ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra, sono n. 422 (n. 450 l'anno precedente).
- EN2 (Core) Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
Il dato 2010 non è disponibile, si ritiene che sarà possibile monitorarlo a partire dal 2011.

Energia

- EN3 (Core) Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pag. 168
- EN4 (Core) Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pag. 168
- EN5 (Additional) Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 154, 156
- 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 con l'ambiente pagg. 153, 156
- EN7 (Additional) Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.
Le relazioni con l'ambiente pag. 157

Acqua

- EN8 (Core) Prelievo totale di acqua per fonte.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 168-169
- EN9 (Additional) Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. (Vedi lista Ramsar-zone umide).
Le relazioni con l'ambiente pag. 160
- EN10 (Additional) Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.
Le relazioni con l'ambiente pag. 169 (limitatamente al processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche)

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. 144, 160
- 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. 144

¹¹⁶ Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella.

- EU13 Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte
Le relazioni con l'ambiente pag. 144
- EN13 (Additional) Habitat protetti o ripristinati.
Le relazioni con l'ambiente pag. 144
- EN14 (Additional) Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.
Le relazioni con l'ambiente pag. 144
- 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. 170, 171; *Bilancio ambientale* pagg. XVIII, XXI, XXII
- 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. 157
- EN19 (Core) Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.
Le relazioni con l'ambiente pag. 171
- EN20 (Core) NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.
Le relazioni con l'ambiente pag. 170; *Bilancio ambientale* pagg. XVIII, XXI, XXII
- EN21 (Core) Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.
Le relazioni con l'ambiente pag. 165
- EN22 (Core) Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.
Le relazioni con l'ambiente pag. 171; dati di maggior dettaglio nel *Bilancio ambientale*;
- EN23 (Core) Numero totale e volumi di sversamenti significativi.
 Nel 2010 il Gruppo non ha registrato 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 autorizzate esterne specializzate e autorizzate. La voce, allo stato attuale, non viene ulteriormente monitorata.
- 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 disposizioni provocate dall'organizzazione.
 Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità

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. 143, 153, 170
- 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.
 Società Acea Ato 2. Valore complessivo delle multe ricevute nel corso del 2010: € 226.276. Vanno aggiunti € 2.130 di sanzione amministrativa comminata a Solemme SpA, per le analisi sul compost.
 Numero di sanzioni monetarie ricevute nel corso del 2010: 146 (elevate dall'Arpa, Corpo Forestale, Asl, ecc..)
 Numero dei casi di disputa per questioni ambientali conclusi o ancora in corso: 146 (memorie difensive, ricorsi, ecc..) Procedimenti amministrativi: n. 2 in Umbra Acque; n. 15 in Acquedotto del Fiora

(*) La lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore **EN15**, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org).

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 pagg. 167, 174

Generale

EN30 (Additional) Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.
Le relazioni con l'ambiente pag. 146

Il Gruppo e l'impegno nella sostenibilità ambientale

I **settori energia ed acqua**, core business di Acea, entrambi sensibili dal punto di vista ambientale, sono stati gestiti nel corso degli anni e continuano a svilupparsi con **particolare attenzione ad evitare ricadute negative sull'ambiente naturale**. Ne sono testimonianza i **Codici valoriali** e la **Politica Ambientale**, da tempo adottati dal Gruppo, che impegnano formalmente l'azienda in tal senso, e i **sistemi di gestione, controllo e monitoraggio** dei processi produttivi, nella maggioranza dei casi formalizzati secondo le principali norme internazionali di riferimento (UNI EN ISO 14001 ed EMAS).

Le società operative, pertanto, presidiano in modo autonomo ma coerente con gli orientamenti del Gruppo gli impatti ambientali generati dalle attività e, a livello centralizzato, Acea segue l'evoluzione normativa in materia ambientale, promuove incontri informativi e di aggiornamento ai dipendenti su tematiche specifiche (ad es. sul SISTRI per la gestione dei rifiuti), risponde alle richieste di approfondimento in merito alle performance ambientali del Gruppo avanzate dagli analisti della finanza etica e predisponde report di settore (ad esempio il Carbon Disclosure Project).

Nel 2010 particolarmente rilevanti in termini di sostenibilità ambientale sono stati gli **investimenti nelle energie rinnovabili**, come il fotovoltaico, lo sviluppo del settore della **termovalorizzazione e dei servizi ambientali**, le iniziative di **risparmio ed efficientamento energetico**, intraprese anche nel settore idrico, e l'innovazione tecnologica per le **reti di distribuzione dell'energia (smart grid)**. Ciò in linea con gli obiettivi della Commissione Europea per contrastare i cambiamenti climatici e per la maggiore sicurezza degli approvvigionamenti energetici, che implicano anche la diversificazione delle fonti e la diminuzione degli sprechi.

Nell'anno dedicato alla **biodiversità** dalle Nazioni Unite, Acea, oltre a portare avanti specifiche iniziative - come la tutela delle sorgenti idriche e delle aree ad esse limitrofe o l'interramento delle reti di trasmissione elettrica in aree di interesse naturalistico (vedi il paragrafo *La tutela della biodiversità*) - ha voluto dedicare al tema una pubblicazione, dal titolo **Effetti Collaterali**, curata con Legambiente e Ornis Italica, impegnandosi, in tal modo, anche nella diffusione di una cultura di rispetto e tutela dell'ambiente; inoltre, temi legati alla sostenibilità ambientale sono stati portati all'attenzione dei dipendenti tramite il periodico *AceaMagazine* (vedi *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clients e collettività*).

L'azienda ha poi voluto essere presente in numerose iniziative (convegni, seminari, tavoli di lavoro ecc.) intraprese a livello nazionale e internazionale, garantendo il proprio contributo tecnico specialistico sui temi più rilevanti in materia di sostenibilità ambientale presenti nei settori di operatività o ad essi affini (vedi, a titolo esemplificativo, il box sul progetto CAT-MED e i capitoli *Istituzioni e impresa* e *Clients e collettività* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*).

Box – Il progetto CAT-MED (Change Mediterranean Metropolises Around Time)

Il progetto CAT-MED (Changing Mediterranean Metropolises Around Time) è stato lanciato per la prima volta da Malaga, nel maggio del 2009, con l'obiettivo di identificare soluzioni operative in grado di incidere concretamente sulle abitudini dei cittadini, in modo da ridurre l'impatto ambientale dell'urbanizzazione e limitare le emissioni di gas serra. In seguito, altre 10 città dell'area del Mediterraneo, oltre a Malaga, hanno deciso di intraprendere un percorso comune per limitare i rischi connessi al fenomeno dei cambiamenti climatici, elaborando una strategia concordata per le rispettive iniziative, si tratta di Barcellona, Valencia, Siviglia, Marsiglia, Aix en Provence, Salonicco, Atene, Genova, Torino e Roma. CAT-MED si realizza tramite l'identificazione di **obiettivi condivisi, che vengono quantificati con l'uso di indicatori**. Questi indicatori saranno individuati avendo in mente i principi dello sviluppo sostenibile e serviranno a valutare, secondo criteri omogenei, il progredire dei diversi

progetti messi in atto da ciascuna città. Per ogni indicatore, inoltre, saranno stabiliti **livelli ottimali** di riferimento.

Le città aderenti al progetto hanno stabilito di sviluppare alcune sperimentazioni simili, quali la definizione di un **"Quartiere Sostenibile"** sul quale operare coinvolgendo i principali portatori di interesse presenti sul territorio, riuniti in "gruppi di lavoro metropolitani". I gruppi di lavoro delle diverse città saranno collegati a livello transnazionale al fine di condividere e scambiare le soluzioni operative identificate in ogni area pilota e si arriverà a predisporre una **guida metodologica** sui **"Quartieri sostenibili"**.

Acea è uno dei portatori di interesse coinvolti nel gruppo di lavoro metropolitano di Roma ed è pertanto parte attiva del progetto. A partire dal gennaio 2011, infatti, il gruppo di lavoro si riunirà al fine di identificare soluzioni concrete per il progetto pilota, che a Roma sarà realizzato nel quartiere di Casal Bertone.

La Gestione Ambientale nelle Società del Gruppo

In linea con i principi di sostenibilità e tutela ambientale, i principali impianti produttivi del Gruppo hanno da tempo scelto di implementare un Sistema di Gestione Ambientale; ciò implica un impegno al monitoraggio degli impatti, alla prevenzione dell'inquinamento ambientale e alla minimizzazione dei rischi ad esso associati, in accordo con la Politica Ambientale di Gruppo.

Nel 2010 sono state **confermate**, in linea con quanto realizzato negli anni precedenti e dopo le consuete attività di verifica svolte dagli enti preposti, **le Certificazioni ambientali** secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e, in alcuni casi, le registrazioni europee **EMAS**, delle principali **centrali termoelettriche e idroelettriche**, degli **impianti di termovalorizzazione, di un impianto di trattamento e smaltimento RSU** e di alcune **società idriche**. Inoltre, la società SAO, operativa nel settore ambientale, ha portato avanti l'iter di registrazione EMAS, e la società Acea Reti e Servizi Energetici, operativa nell'efficientamento energetico e nel solare-fotovoltaico, ha svolto le attività propedeutiche al conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 14001:2004, prevista per il 2011.

Si rinvia all'*Identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*, per l'indicazione puntuale delle Certificazioni in vigore presso gli impianti e le società del Gruppo. È infatti ormai consolidata la consapevolezza del contributo efficace fornito da tali sistemi di gestione per una maggiore tutela ambientale grazie al modello implementato che include prevenzione, controllo e miglioramento continuo nel tempo.

La tutela della biodiversità

Le attività industriali, siano esse afferenti alla filiera dell'energia, inclusa la distribuzione, o alla filiera idrica, vengono svolte tenendo in debita considerazione anche la salvaguardia della fauna e della flora presenti nei territori naturali, con particolare attenzione alla **biodiversità**.

Nelle aree dei grandi centri idrici e delle sorgenti di acqua potabile (vedi tabella n. 79) Acea monitora con continuità i parametri di riferimento qualitativi e quantitativi. Mantenendo salubri queste aree, infatti, si creano **zone umide** nelle loro adiacenze in cui **la biodiversità si manifesta con una grande variabilità di specie**.

Medesima attenzione viene posta ogni anno nel tutelare le **aree circostanti le centrali idroelettriche e termoelettriche**. Sia la società AceaElectrabel Produzione, sia Tirreno Power, sia le società del Gruppo A.R.IA. hanno portato avanti interventi a favore della biodiversità e in linea con gli obiettivi dei sistemi di gestione degli impianti:

- AceaElectrabel Produzione ha proseguito le attività di **ripopolamento ittico** delle aste fluviali dei fiumi Sangro, Aventino e Nera in prossimità delle Centrali idroelettriche Sant'Angelo e G. Marconi.
- Tirreno Power ha intrapreso da tempo specifiche iniziative a protezione della biodiversità: è ad esempio cofinanziatore di un **progetto europeo P.A.R.C.** (Petromyzon and river continuity) "**Lampreda di mare e continuità fluviale**", approvato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma Life Plus Natura. Il progetto ha come partner le Autorità di Bacino Interregionale del fiume Magra, del Parco di Montemarcello-Magra, della Regione Liguria, del DIP.TER.IS dell'Università di Genova, della Provincia di La Spezia e dell'associazione Legambiente. Tra le attività intraprese nel 2010 è stata prevista la creazione di passaggi per i pesci nei pressi di sbarramenti identificati nei fiumi Magra e Vara. Ciò favorirà movimenti longitudinali dei pesci a prescindere dal livello del fiume, in modo da permettere loro di raggiungere le zone di riproduzione naturale situate nella parte centro-superiore del bacino.

In sintonia con le indicazioni internazionali che hanno reso il 2010 l'anno dedicato alla biodiversità, Acea, come ricordato, ha voluto contribuire alla sensibilizzazione culturale sul tema dedicando a questo argomento la pubblicazione *Effetti Collaterali*; il materiale scientifico necessario alla preparazione delle schede e dei testi che formano il volume sono stati frutto della collaborazione tra l'azienda, Ornis Italica e Legambiente.

In ottobre, si sono riuniti circa 190 delegati da tutto il mondo prendendo parte alla **Convezione Onu sulla biodiversità a Nagoya, in Giappone**: l'incontro si è concluso con un'intesa che impegna i partecipanti a lavorare alla protezione di almeno il 17% delle aree terrestri e del 10% degli oceani per il 2020 e nel nostro Paese, in recepimento delle indicazioni comunitarie in materia, è in via di definizione una Strategia Nazionale per la Biodiversità (vedi box dedicato).

In particolare il Lazio è una delle regioni più interessanti d'Europa per quanto riguarda la presenza

di biodiversità, in virtù di una centralità geografica rispetto all'area mediterranea, di un clima temperato e di una peculiare idrografia. Roma, che custodisce nei propri confini circa **1.300 specie vegetali**, è la sintesi su scala minore di queste opportunità e occorrenze ambientali. Il Gruppo, che opera prevalentemente in questo territorio, ha pertanto consapevolezza di poter giocare un ruolo tutelandone l'integrità e favorendo la reintegrazione di specie di interesse faunistico, operando nel rispetto ambientale. A questo atteggiamento corrisponde anche la collaborazione, che dura ormai da alcuni anni, con Ornithologica, per l'accoglienza e la tutela del falco pellegrino che torna a riprodursi in un nido artificiale posto su un serbatoio idrico di proprietà Acea (vedi box dedicato).

Box – Il falco pellegrino sul serbatoio di Salone

Grazie alla **collaborazione tra Acea e Ornithologica**, è stato possibile montare un nido artificiale sul serbatoio di Salone ed è stata attivata una webcam, visibile sul sito www.birdcam.it. Il nido, anche nel 2010, è stato occupato da una coppia di falchi pellegrini che tornano a deporvi le uova. La coppia di falchi, denominati Appio, come il primo acquedotto di Roma antica, e Vergine, come la sorgente che sgorga a Salone, quest'anno si è presa cura di 4 uova, sotto gli occhi di migliaia di appassionati che li seguono on line. Le uova

si sono schiuse nei primi giorni di aprile; quindi i piccoli sono stati "inanellati" e seguiti ancora con attenzione da esperti e amanti della natura. A maggio uno dei pulcini è stato trovato morto a causa di una caduta mentre un altro pulcino caduto si è ripreso subito dopo essere stato ricondotto al nido da un tecnico di Acea Ato 2. Infine, verso la fine di maggio i tre piccoli sono involati e la webcam è stata disattivata, in attesa di una nuova prossima coppia.

Box – Dalla ratifica della Convenzione sulla Diversità Biologica (CBD) alla Strategia Nazionale per la Biodiversità

A Rio de Janeiro nel 1992 si riunirono i delegati di più di 150 Paesi sia per discutere della Convenzione Quadro sui Cambiamenti Climatici, sia per aprire alle firme la Convenzione sulla Diversità Biologica, ratificata in seguito da 192 Paesi, tra cui l'Italia (Legge n. 124 del 14 febbraio 1994).

Tra gli obiettivi principali della Convenzione:

1. la conservazione della diversità biologica, considerata sia a livello di gene, sia a livello di specie, sia a quello di comunità ed ecosistema;
2. l'utilizzazione durevole, o sostenibile, dei suoi elementi;
3. la giusta ed equa ripartizione dei vantaggi che derivano dallo sfruttamento delle risorse genetiche e dal trasferimento delle tecnologie ad esso collegate.

Nella CBD si stabilì che ciascuna Parte contraente avrebbe dovuto elaborare strategie, piani e programmi nazionali volti a garantire la conservazione e l'utilizzazione durevole della diversità biologica e ad integrare per quanto possibile e opportuno la conservazione e l'uso sostenibile della biodiversità nei pertinenti piani, programmi e politiche settoriali.

Da allora la Politica Comunitaria si è dimostrata sempre più attiva su questi temi. Le due principali Comunicazioni sono datate 2006 e 2010. Con la prima, COM (2006) 216, la Commissione Europea ha presentato il Piano d'azione "Fino al 2010 e oltre", che ha orientato l'attività dei Paesi comunitari negli ultimi anni; con la seconda è stato evidenziato quanto ancora resta da fare per contribuire ad arrestare la perdita di biodiversità, nonostante le attività già intraprese; pertanto la COM (2010) 4 ha messo in luce 5 principali carenze nell'ap-

plicazione della precedente Comunicazione:

- carenze nell'attuazione della rete Natura 2000, stabilita con la Direttiva 92/43/CEE (ed ampliata dalla successiva 2009/147/CE), che rappresenta la più grande rete ecologica del mondo costituita da zone speciali di conservazione e da zone di protezione speciale designate dagli Stati membri;
- carenze a livello politico-strategico;
- carenze di dati e di conoscenze;
- carenze nell'integrazione della biodiversità nei diversi settori economici pertinenti;
- carenze dei finanziamenti.

La stessa Comunicazione ha individuato quattro opzioni per la definizione dell'obiettivo chiave per il 2020, e l'UE ha scelto la più sfidante: "arrestare, entro il 2020, la perdita della biodiversità e dei servizi ecosistemici, nei limiti del possibile ripristinarli e incrementare il contributo dell'Unione Europea per evitare la perdita di biodiversità a livello mondiale".

In Italia nel corso del 2010 grazie ad un percorso di partecipazione e condivisione fra i diversi attori istituzionali, sociali ed economici interessati è stata definita la Strategia Nazionale per la biodiversità, che si pone come strumento di integrazione delle esigenze della biodiversità nelle politiche nazionali di settore, rispondendo alla sfida 2011-2020 (per approfondimenti si rinvia al sito del Ministero per l'ambiente).

Le “spese ambientali”

Le “**spese ambientali**”, così come definite dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE, sono rendicontate dalle principali società operative del Gruppo le cui attività hanno maggiori ricadute sull’ambiente – **AceaElectrabel Produzione, Tirreno Power, Acea Distribuzione e Acea Ato 2** – e ammontano nell’anno in esame a **41,7 milioni di euro** complessivi, tra investimenti e spese correnti (vedi tabella n. 67).

Considerando solo gli investimenti ambientali, pari a circa **33,7 milioni di euro** nel 2010 e mettendo in rapporto questo valore con l’importo complessivo degli investimenti delle quattro società, pari a 454,4 milioni di euro¹¹⁷, risulta un’incidenza delle spese ambientali del 7,4% circa.

Tabella n. 67 – SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2010)

società del Gruppo	investimenti (in milioni di euro)	spese correnti (in milioni di euro)
AceaElectrabel Produzione	6,52 (*)	6,64 (*)
Tirreno Power	1,03	0,87
Acea Distribuzione	0,41	0,48
Acea Ato 2	25,76	nd
totale	33,72	7,99

(*) Dato stimato.

Per la prima volta, inoltre, si dà evidenza delle spese ambientali di altre società del Gruppo¹¹⁸ operative nel settore idrico per ulteriori **27 milioni di euro** circa (vedi anche il fascicolo *Schede società Italia-estero*)

Tabella n. 68 – SPESE AMBIENTALI DI ALCUNE SOCIETÀ DEL SETTORE IDRICO (2010)

società del Gruppo	investimenti (in milioni di euro)	spese correnti (in milioni di euro)
Publiacqua	18,8	2,7
Acea Ato 5	0,63	3,56
Acquedotto del Fiora	0,99	0,25
totale	20,42	6,51

¹¹⁷ Dato dalla somma di tutti gli investimenti delle società Acea Ato 2 (133,5 milioni di euro), Acea Distribuzione (97,6 milioni di euro), Tirreno Power (160 milioni di euro) e AceaElectrabel Produzione (63,3 milioni di euro).

¹¹⁸ Non tutte le società del Gruppo hanno potuto rendicontare le spese ambientali, così come definite dalla Raccomandazione 2001/453/CE della Commissione Europea, non possedendo ancora una contabilità ambientale che le rilevi in modo sistematico.

Area Energia



Perimetro di riferimento

Il capitolo include Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, AceaElectrabel Produzione, le società Terni En.A ed EALL, del Gruppo A.R.I.A, e Tirreno Power.

I dati relativi alle società dell'area energia non si riferiscono all'intera attività gestita, ma tengono conto della quota di partecipazione di Acea SpA (il 30% di AceaElectrabel Produzione – con l'eccezione di Voghera Energia e Longano Eolica, rispettivamente il 24% e il 15% – il 15% di Tirreno Power e il 100% di Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici e delle società del Gruppo A.R.I.A).

Si presenta inoltre per la prima volta un accenno alla società SAO - Servizi Ambientali Orvieto, operativa nelle attività di selezione, trattamento e smaltimento rifiuti. ◆

Le principali attività del Gruppo lungo la filiera dell'energia riguardano la produzione di energia elettrica¹¹⁹ e calore – tramite le centrali "storiche" idroelettriche e termoelettriche e gli impianti a ciclo combinato alimentati a gas naturale, i parchi eolici e gli impianti fotovoltaici, la termovalorizzazione dei rifiuti – la distribuzione di energia elettrica (nell'area di Roma e Formello), inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica, e la vendita di energia elettrica, calore e gas.

Per garantire la disponibilità e l'affidabilità di energia elettrica, a breve e a lungo termine, Acea pianifica le fasi produttive, investe nel potenziamento degli impianti, nel miglioramento delle infrastrutture di distribuzione e nella diversificazione delle fonti produttive ed ha predisposto l'entrata in esercizio di alcune Centrali in situazioni di emergenza, a immediato presidio dei centri nevralgici della Capitale.

In tutte le attività produttive Acea cerca di contenere gli impatti ambientali, salvaguardando il territorio circostante. A tal fine le società operative nell'area energia promuovono il miglioramento delle performance ambientali, tramite il ricorso alle migliori tecnologie disponibili, che consentono, al contempo, il conseguimento di rendimenti produttivi elevati (vedi anche il *Bilancio ambientale*).

La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili

La produzione e gli impianti del Gruppo

Nel 2010, **la produzione complessiva di energia elettrica**, calcolata in base alla quota di consolidamento, è di **circa 3.339 GWh**, in linea con la produzione dello scorso anno, pari a circa 3.230 GWh (vedi anche *Bilancio ambientale*, pag. IV).

Come illustrato in tabella n. 69, il settore del **termoelettrico** conferma anche per il 2010 un peso predominante sulla produzione totale, con circa **2.370 GWh** da **gas metano** e **circa 614 GWh** da **carbone**. La produzione da **termovalorizzazione dei rifiuti** è leggermente inferiore agli anni precedenti, a causa del fermo dell'impianto di Terni En.A per i lavori di revamping avviati in agosto, mentre quella da **fonte idroelettrica**, con circa **181 GWh**, risulta **in linea** con lo scorso anno. Infine la quota produttiva **da eolico e fotovoltaico**, con 38,3 GWh a fronte dei 21 GWh 2009, **augmenta sensibilmente** (vedi paragrafo dedicato).

Presso le Centrali termoelettriche di Tor di Valle e di Leini, inoltre, è stata generata anche **energia termica**, per circa **43 GWh**¹²⁰, il 20% in più rispetto al 2009, utilizzata per rifornire di acqua calda sanitaria e teleriscaldamento circa 25.000 abitanti in zona Roma sud e l'area del comune di Settimo Torinese per circa 8.000 abitanti.

La tabella n. 70 presenta le fonti primarie utilizzate, espresse in termini energetici. Si può notare che negli ultimi tre anni l'uso delle fonti primarie per la generazione di energia è rimasto sostanzialmente invariato, mentre l'**efficienza energetica** si è attestata intorno al **48-49%**.

¹¹⁹ Si tenga presente che a partire dal 2011, a seguito dello scioglimento della JV con Electrabel definito a fine 2010 in accordo con il socio GdF Suez, Acea SpA non deterrà più quote di partecipazione in Tirreno Power e, tra gli impianti sino al 2010 di AceaElectrabel Produzione, manterrà la proprietà delle sole centrali idroelettriche e delle due centrali termoelettriche di Tor di valle e Montemartini, che faranno capo ad Acea Produzione SpA.

¹²⁰ Dato riclassificato, per percentuale di consolidamento. Il valore totale dell'energia termica prodotta dalle Centrali termoelettriche Tor di Valle e Leini è stato pari a circa 144 GWh.

Tabella n. 69 - ENERGIA PRODOTTA, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (2008-2010)

fonte energetica primaria	2008	2009	2010
	TJ (GWh)	TJ (GWh)	TJ (GWh)(*)
carbone	2.336,4 (649)	1.774,8 (493)	2.210,6 (614)
olio combustibile	32,4 (9)	43,2 (12)	34,8 (10)
gasolio	14,4 (4)	7,2 (2)	7,7 (2)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	9.360 (2.600)	8.514 (2.365)	8.526 (2.368)
waste to energy	576,0 (160)	568,8 (158)	452,3 (126)
totale termoelettrico + WtE	12.319,2 (3.422)	10.908,0 (3.030)	11.231,7 (3.120)
idro	500,4 (139)	655,2 (182)	650,5 (181)
eolico	39,6 (11)	63,4 (17,6)	72,4 (20,1)
solare fotovoltaico	- -	12,6 (3,5)	65,5 (18,2)
totale rinnovabili (esclusa quota WtE)	540,0 (150)	731,2 (203,1)	789,5 (219,3)
totale generale	12.859,2 (3.572)	11.639,2 (3.233)	12.021,2 (3.339)

(*) 1 GWh=3,6TJ

NB: i dati sono riclassificati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA (100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

Tabella n. 70 - ENERGIA POTENZIALE, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA UTILIZZATA (2008-2010)

fonte energetica primaria	2008	2009	2010
	TJ (GWh)	TJ (GWh)	TJ (GWh)(*)
idraulica	575,7 (159,9)	769,4 (213,7)	781,1 (217,0)
gasolio	48,2 (13,4)	32,3 (9)	44,4 (12,3)
gas naturale	18.583,9 (5.162,2)	17.021,3 (4.728,1)	17.100,0 (4.750,0)
carbone	5.481,4 (1.522,6)	4.550,8 (1.264,1)	5.605,0 (1.557,0)
olio combustibile (**)	107,3 (29,8)	127,7 (35,5)	100,8 (28,0)
eolica	38,8 (10,8)	63,5 (17,7)	72,4 (20,1)
CDR e pulper (***)	2.066,8 (574,1)	1.999,5 (555,4)	1.700,3 (472,3)
fotovoltaico	- -	12,6 (3,5)	65,5 (18,2)
totale	26.902,1 (7.472,8)	24.577,1 (6.826,9)	25.469,5 (7.074,8)

(*) 1 GWh=3,6TJ

(**) Dati inseriti nel 2010.

(***) Rendimento impianti considerato pari al 25%.

NB: i dati sono riclassificati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA (100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione). Dal 2009, è stata inclusa Acea Reti e Servizi Energetici (fotovoltaico).

Di seguito si elencano i principali impianti produttivi del Gruppo (centrali termoelettriche, idroelettriche e parchi eolici), la capacità installata, gli indici di disponibilità e i rendimenti medi. Gli impianti di termovalorizzazione e fotovoltaici vengono descritti in paragrafi dedicati. Per ulteriori informazioni si rinvia al *Bilancio ambientale*.

Tabella n. 71 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEAELECTRABEL PRODUZIONE

centrali termoelettriche	centrali idroelettriche
Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato (*) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 125,9 MW	Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda 9,4 MW
Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione (**) (Roma) combustibile metano - potenza lorda 19,0 MW	Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda 8,5 MW
Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW	Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda 42,2 MW
Centrale Voghera: ciclo combinato (Pavia) combustibile metano - potenza lorda 376 MW	Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda 20 MW
Centrale Roselectra (Livorno) combustibile metano - potenza lorda 384 MW	Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza lorda 58,4 MW
Centrale Leinì (Torino) combustibile metano - potenza lorda 391 MW	Centrale Cecchina (Roma) potenza lorda 0,4 MW
	Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza lorda 0,4 MW

parchi eolici

Parchi eolici della controllata Longano Eolica (Isernia): potenza lorda 19,6 MW
Parco eolico Monte della Difesa (Salerno): potenza lorda: 28,9 MW

TOTALE GENERALE: POTENZA LORDA 1.562 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.

Tirreno Power, oltre alle **centrali termoelettriche** riportate in tabella n. 72 include anche il settore delle fonti rinnovabili di Genova con **17 unità idroelettriche** (per una potenza globale di 66 MW).

Tabella n. 72 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI TIRRENO POWER

centrali termoelettriche
Centrale Vado Ligure (Savona): sezione a metano a ciclo combinato / sezione a carbone combustibili: carbone, olio combustibile, gas naturale - potenza lorda 1.455 MW
Centrale Torrevaldaliga Sud (Roma). Comprende due sezioni a ciclo combinato + altra sezione tradizionale combustibili: gas naturale, olio combustibile - potenza lorda 1.494 MW
Centrale Napoli Levante (Napoli): sezione a ciclo combinato combustibile gas naturale - potenza lorda 401 MW
centrali idroelettriche
Nucleo idroelettrico di Genova: potenza lorda 66 MW
TOTALE GENERALE: POTENZA LORDA 3.416 MW

I dati sulla capacità installata dal Gruppo, distinta per fonte energetica, riportati in tabella n. 73, evidenziano l'**aumento del solare-fotovoltaico**.

Tabella n. 73 – CAPACITÀ INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (2008-2010)

fonte energetica	2008 MW	2009 MW	2010 MW
carbone	96	96	97
olio combustibile	3	3	2
gasolio	23	23	23
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	727	770	770
waste to energy	20	20	20
totale termoelettrico + WtE	869	912	912
idro	52	52	52
eolico	12	12	12
solare fotovoltaico (*)	3	17	25
totale generale	936	993	1.001

NB: i dati sono riclassificati tenendo conto delle quote di partecipazione societaria di Acea SpA (100% A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

(*) Il dato 2009 relativo ai MWp del fotovoltaico includeva la potenza degli impianti realizzati anche se non ancora connessi.

Gli indici di disponibilità degli impianti di AceaElectrabel Produzione e di Tirreno Power, distinti per Centrale, nonché i loro rendimenti medi degli ultimi due anni, che si confermano positivi, sono riportati nelle tabelle seguenti.

Tabella n. 74 – INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEAELECTRABEL PRODUZIONE (2009-2010)

fonte energetica	centrale	disponibilità totale (%)		indisponibilità programmata (%)		indisponibilità accidentale (%)	
		2009	2010	2009	2010	2009	2010
metano	Roselectra (*)	73,8	79,9	9,9	16,8	16,3	3,3
	Leini	75,4	89,7	10,8	8,4	13,8	1,9
	Voghera Energia (**)	72,2	85,6	22,0	4,4	5,8	10,0
(ciclo combinato - CCGT)	Tor Di Valle						
		69,7	89,5	6,8	5,6	23,5	5,0
(sezione cogenerazione)	Tor Di Valle						
		86,0	89,1	3,0	1,3	11,0	9,6
gasolio	Montemartini	79,0	91,4	15,2	1,9	5,8	6,7
idro	Salisano	98,8	99,4	1,1	0,4	0,1	0,2
	S. Angelo	91,1	86,9	6,9	3,7	2,0	9,4
	Orte	94,3	99,0	5,0	0,9	0,7	0,1
	Castel Madama	99,5	97,0	0,4	2,1	0,1	0,8
	Mandela	99,2	95,3	0,1	1,9	0,7	2,8
	centrali minori	91,4	67,7	0,1	0,01	8,5	32,3
eolico	Monte della Difesa	97,5	98,5	nd	nd	nd	nd
	Monte Cavuti	98,2	98,0	nd	nd	nd	nd
	Capracotta	99,4	99,4	nd	nd	nd	nd

NB: non è possibile dare le ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

(*) Eseguita la revisione generale, con estrazione del rotore, della turbogas di Roselectra nei mesi aprile-maggio 2010.

(**) Eseguita una riparazione al rotore di una delle turbogas della centrale di Voghera nei mesi di giugno-luglio 2010.

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 74 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. Per quanto riguarda i parchi eolici, la disponibilità viene calcolata in conformità al Contratto di Service con Vestas.
- **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. 75 – RENDIMENTI MEDI DELLE CENTRALI DI ACEAELECTRABEL PRODUZIONE (2009-2010)

centrale	rendimento medio 2009 (%)	rendimento medio 2010 (%)
Roselectra	54,2	53,4
Leini	52,9	53,0
Voghera Energia	53,5	53,4
Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	38,2	42,8
Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	68,6	74,9
Montemartini	26,3	25,9
Salisano	85,8	85,9
S. Angelo	79,0	79,0
Orte	98,6	98,6
Castel Madama	82,7	82,7
Mandela	91,4	91,4
centrali minori	60,2	56,2

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto energia lorda prodotta/energia potenziale.

Tabella n. 76 – INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI TIRRENO POWER (2009-2010)

fonte energetica e centrale	disponibilità media (%)		indisponibilità programmata (ore)		indisponibilità accidentale (ore)	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
metano (ciclo combinato a gas naturale - CCGT) Centrali di Napoli, Torrevaldaliga e Vado Ligure	92,9	87,4	394	1.596	2.088	2.804
carbone Centrale di Vado Ligure	68,2	80,2	4.289	1.375	1.287	2.093
metano (sezione tradizionale) Centrale di Torrevaldaliga	99,2	99,8	0	0	73	21
idroelettrico	86,7	50,1	174	4.224	992	144

NB: nel caso di Tirreno Power gli indici sono calcolati così come definiti dall'Electric Utility Sector Supplement del GRI: $\text{fattore di disponibilità (\%)} = (\text{ore totali di operatività nel periodo} \times 100) / \text{ore totali del periodo (ore)}$.

Tabella n. 77 - RENDIMENTI MEDI PER FONTE ENERGETICA E DELLE CENTRALI DI TIRRENO POWER (2009-2010)

fonte energetica	rendimento medio 2009 (%)	rendimento medio 2010 (%)
carbone	39,0	39,4
metano	33,8	50,5
gasolio	26,9	17,3
olio combustibile	35,5	36,1
idroelettrico	92,0	80,6
centrale		
Torrevaldaliga	48,2	46,6
Vado Ligure	43,8	43,6
Napoli	53,5	53,8
idroelettrico	92,0	80,6

NB: il rendimento medio è dato dal rapporto energia lorda prodotta/energia potenziale.

Termovalorizzazione dei rifiuti

L'Italia produce ogni anno circa 32 milioni di tonnellate di rifiuti solidi urbani: il 45% viene stoccato in discarica, il 43% circa segue altre strade (trattamento meccanico biologico di stabilizzazione e recupero, compostaggio, ecc.) e il restante 12% viene incenerito tramite i termovalorizzatori¹²¹. Gli impianti di incenerimento dei rifiuti, di moderna generazione, contribuiscono in primo luogo a fronteggiare il problema dello smaltimento dei rifiuti stessi, grazie alla rilevante riduzione del loro volume. Sono inoltre in grado di recuperare il calore sviluppato durante la combustione e di utilizzarlo per produrre vapore, a sua volta finalizzato alla produzione di energia elettrica. Questi impianti con tecnologie per il recupero sono indicati col nome di **inceneritori con recupero energetico**, o più comunemente come **termovalorizzatori**.

Acea, quinto operatore in Italia¹²² con circa 550.000 t/anno di rifiuti trattati, possiede due importanti impianti di termovalorizzazione, uno in provincia di Terni e l'altro a San Vittore del Lazio (Frosinone). Il **primo** utilizza come combustibile il **pulper di cartiera**, il **secondo brucia CDR** (combustibile derivato dai rifiuti), le cui caratteristiche sono definite dal D.M. 5 febbraio 1988 e dal successivo D. Lgs. n. 152/2006.

Il termovalorizzatore sito a San Vittore del Lazio e gestito dalla società EALL, del Gruppo A.R.I.A., **ha prodotto nel 2010 circa 80.170 MWh, cedendo energia elettrica per circa 70.600 MWh**. L'impianto svolge un ruolo rilevante, a livello regionale, nell'ambito della filiera del **trattamento dei rifiuti solidi urbani** e rappresenterà un polo di riferimento per la **termovalorizzazione dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue urbane**: sono infatti in corso i lavori di potenziamento della linea di termovalorizzazione esistente e la realizzazione di ulteriori due linee con la potenzialità di circa 100.000 tonnellate anno ciascuna. A regime saranno ammessi all'impianto, insieme al CDR, anche 50.000 tonnellate di fanghi provenienti dalle attività di depurazione. L'impianto ubicato a Terni, gestito dalla società Terni En.A. del Gruppo A.R.I.A., **ha prodotto circa 45.470 MWh, cedendo energia elettrica per circa 40.630 MWh**.

Entrambi gli impianti hanno implementato un sistema di gestione ambientale conforme sia alla **norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004** sia al Regolamento europeo **EMAS**, con l'obiettivo di monitorare con continuità le prestazioni ambientali complessive degli impianti e di migliorare e ridurre, ove possibile, gli impatti ambientali significativi.

Per ulteriori informazioni e dati puntuali sui due impianti si veda anche il fascicolo *Schede società Italia-estero*.

¹²¹ Rapporto Rifiuti Ispra 2009, pubblicato nel 2010.

¹²² Il posizionamento del Gruppo nel settore viene dedotto dai dati di Federambiente (www.federambiente.it) e dai bilanci societari dei principali operatori del settore.

Box – SAO: la gestione sostenibile dei rifiuti

Una gestione consapevole ed efficiente dei rifiuti prodotti implica un grande impegno nella direzione della sostenibilità ambientale. Trattare adeguatamente i rifiuti, inviare a compostaggio la frazione organica, recuperare energia dal biogas sono le attività di cui si occupa la società SAO SpA (Servizi Ambientali Orvieto), del Gruppo A.R.I.A. La società ha un sito in località Pian del Vantaggio, a Orvieto, in cui viene svolto il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti; altre attività sono rappresentate dai servizi di igiene urbana, di raccolta e trasporto rifiuti urbani e rifiuti speciali non pericolosi. SAO opera secondo un Sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e ha rinnovato nel 2010 la certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** e di sicurezza: **OHSAS 18001:2007**. In aprile 2010, inoltre, ha avuto la convalida della prima Dichiarazione Ambientale sviluppata secondo il Regolamento ambientale europeo **EMAS** n. 1221/2009, ed è in attesa della registrazione finale delle attività.

In linea con la Politica Ambientale del Gruppo Acea, SAO gestisce le attività cercando di perseguire il massimo recupero dei materiali, favorendo la produzione di energia da fonti rinnovabili e la riduzione delle necessità di conferire rifiuti in discarica.

Le aree produttive del sito sono così articolate:

- la selezione e il trattamento RSU e Rifiuti Speciali viene svolta tramite l'impianto di selezione, l'impianto di biostabilizzazione / compostaggio e l'impianto di raffinazione;
- l'impianto di raffinazione riceve il compost prodotto dall'impianto di biostabilizzazione / compostaggio e lo raffina separando le frazioni di scarto e producendo un compost di qualità da utilizzare in agricoltura o un compost fuori specifiche, destinato a discarica;
- nella discarica esaurita si svolgono le attività di gestione del percolato, e il biogas qui prodotto è affidata a ditta esterna, che ne recupera l'energia;
- la discarica in esercizio, che sarà ampliata, ha una capacità lorda complessiva di circa 2,3 Mm³ (e un volume residuo attuale di circa 560.000 m³);
- il recupero di energia dal biogas, che si produce nella discarica in esercizio, a causa del deperimento organico dei rifiuti, è parte integrante del processo: un motore a combustione interna recupera l'energia del biogas, e questa viene utilizzata dall'impianto stesso.

Un'altra fonte energetica è data dalla presenza di un impianto fotovoltaico: i pannelli rivestono la superficie di copertura dell'edificio che ospita gli impianti di selezione, trattamento e compostaggio, e l'energia prodotta viene utilizzata interamente dagli impianti SAO.

smaltimento	2009 (t/anno)	2010 (t/anno)
in discarica	141.013,48	135.233,04
verso altri centri di recupero	851,22	914,57

Fonte: Dichiarazione Ambientale SAO SpA (aprile 2011).

Energia rinnovabile dal sole

Oltre a produrre energia da fonte idrica e dalla termovalorizzazione di pulper e CDR¹²³, cui si è già accennato, Acea negli ultimi anni sta **notevolmente incrementando il fotovoltaico**. L'attività ha avuto avvio nel 2008, con il completamento e la connessione alla rete elettrica di impianti per circa 2,5 MWp, è proseguita nel 2009, con la connessione di altri 8,9 MWp, ed è stata **sviluppata nel corso del 2010**, ultimando la connessione di alcuni impianti già realizzati l'anno precedente e realizzando e connettendone di nuovi per ulteriori 13,4 MWp, che hanno portato ad una **potenza totale installata di 24,7 MWp**, destinati ad aumentare grazie ad altri progetti già ultimati e in fase di connessione¹²⁴.

L'energia prodotta complessivamente nel 2010 da fotovoltaico è stata di **18.161.674 kWh**, in grado di soddisfare il **fabbisogno di circa 6.000 famiglie**¹²⁵, con circa 8.400 tonnellate di emissioni di CO₂ evitate¹²⁶.

Tra i progetti sviluppati nel 2010 si segnala l'**impianto fotovoltaico di circa 5 MWp** realizzato a Roma su pensiline a copertura dei parcheggi del **centro commerciale Commercicy** (vedi box dedicato), ma sono rilevanti anche i 7 impianti realizzati in Puglia per circa 6,3 MWp complessivi. Le regioni Lazio e Puglia rappresentano, ad oggi, le due aree in cui si concentrano gli impianti di maggiore potenza realizzati da Acea Reti e Servizi Energetici, per circa 12 MWp complessivi nel Lazio e

¹²³ Quest'ultima solo in parte è assimilata alle rinnovabili.

¹²⁴ Sempre nel 2010, infatti, sono stati realizzati impianti per altri 11,7 MWp che non sono tuttavia ancora connessi alla rete per ragioni non imputabili ad Acea.

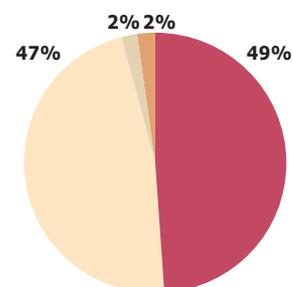
¹²⁵ Considerando un consumo medio per famiglia nella provincia di Roma pari a circa 3.000 kWh/anno.

¹²⁶ Avendo considerato un fattore di emissione pari a circa 0,46 tCO₂/MWh - ISPRA National Inventory Report 2009, tab. 3.4.

circa 11,5 MWp in Puglia, già connessi alla rete (vedi grafico n. 33), sebbene la società, nel corso dell'anno, abbia stipulato anche accordi che prevedono la realizzazione di piccoli impianti dislocati su tutto il territorio nazionale, come quello siglato con Q8 Petroleum Italia SpA per la realizzazione di impianti a copertura delle stazioni di rifornimento.

Grafico n. 33 – IMPIANTI FOTOVOLTAICI CONNESSI ALLA RETE: POTENZA INSTALLATA PER REGIONE (AL 31.12. 2010)

regione	potenza installata - impianti connessi alla rete al 31.12.2010 (kWp)
Campania	553
Lazio	12.098
Puglia	11.550
Umbria	515
totale	24.716



Box – Commercicity: il più grande parco fotovoltaico di Roma

Il parco fotovoltaico di Commercicity, ultimato nel 2010 e inaugurato nel 2011, è il più grande attualmente realizzato nella Capitale.

I moduli, in silicio policristallino, sono stati installati sulle pensiline a copertura dei 2.910 posti auto del centro commerciale e posizionati in modo da conseguire le migliori prestazioni di resa energetica. Il “parco” non occupa terreno calpestabile, le strutture in acciaio che sostengono i pannelli, al contrario, forniscono ombra per gli automezzi parcheggiati e i pedoni che percorrono i marciapiedi sottostanti. L'impianto realizzato da Acea Reti e Servizi Energetici ha una potenza complessiva di 4.980 kWp, è composto da 17.475 moduli distribuiti in cinque sezioni, elettricamente gemelle, ciascuna con una potenza di 996 kWp.

La produzione di energia elettrica da fonte solare è stimata in circa 6 GWh l'anno e consente di evitare un'emissione di CO₂ in atmosfera pari a circa 2.700 tonnellate annue con conseguente risparmio di circa 1.000 tonnellate equivalenti di petrolio/anno. Per una maggiore affidabilità del generatore fotovoltaico e per consentire la conversione da corrente continua a corrente alternata, sono stati installati 10 inverter, ciascuno di potenza di 500 kW.

L'impianto fotovoltaico di Commercicity produce l'energia elettrica necessaria per l'alimentazione della rete di illuminazione pubblica del XV Municipio e delle colonnine di ricarica per autovetture e scooter elettrici, ubicate all'interno del centro.

La distribuzione di energia: reti e “smart grid”

Le reti di distribuzione

Con circa 3 milioni di abitanti serviti, Acea è il terzo operatore nella distribuzione di energia elettrica in Italia. Acea Distribuzione¹²⁷ gestisce una rete di cavi e linee aeree estesa per oltre 29.000 km che distribuisce energia elettrica a Roma e Formello, con circa 12.000 GWh/anno di energia elettrica immessa in rete. La tabella n. 78 riporta i dati 2010 con riferimento alle linee, aeree e interrate, di distribuzione di energia elettrica, in alta, media e bassa tensione.

Il rapporto tra i chilometri di linee AT in cavo e aeree, considerato un indicatore di “tutela del territorio”, pari al 64,8% nel 2010 è in linea con il Piano di ammodernamento che favorisce l'interramento dei cavi.

Le perdite di trasmissione e distribuzione, espresse come percentuale dell'energia totale richiesta sulla rete sono state pari al 6% nel 2010 (vedi il *Bilancio ambientale*).

¹²⁷ Per altre informazioni sulle attività svolte da Acea Distribuzione si rinvia al capitolo Clienti e collettività, al Bilancio ambientale e al fascicolo Schede società Italia-estero.

Tabella n. 78 – LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE AL 31.12.2010

reti	linee aeree (km)	linee interrate (km)
alta tensione	372	241
media tensione	494	9.526
bassa tensione	1.697	16.997
totale	2.563	26.764

Nell'ambito del Protocollo d'intesa per il riassetto della rete elettrica di distribuzione e di trasmissione, ad alta (150 kV) e altissima (220 e 380 kV) tensione, stipulato nel 2007, insieme al Comune di Roma e alla società Terna SpA, che prevede la costruzione di 123 km di nuove linee aeree e la demolizione e/o l'interramento di 388 km, in un territorio che attraversa ben 11 aree naturali protette, sono stati portati avanti nel 2010 gli iter autorizzativi per l'avvio dei lavori. In particolare, ai sensi del D. Lgs.152/06, è stata avviata la fase di consultazione presso la Regione Lazio per i quadranti a nord del territorio di Roma Capitale, durante la quale i soggetti che tutelano il territorio dal punto di vista paesaggistico potranno formulare eventuali osservazioni sui progetti. I lavori dovrebbero partire nel 2012.

Smart grid

Negli ultimi anni si sta diffondendo una nuova concezione di rete elettrica e dei rapporti tra produzione, distribuzione e consumo. Fino ad oggi, la produzione elettrica è stata concentrata nei grandi impianti connessi alla rete elettrica di trasmissione; la rete di distribuzione costituiva la parte finale del sistema di trasporto ed era concepita per un flusso di potenza monodirezionale: dalla produzione centralizzata ai clienti consumatori. Questo modello di produzione e trasporto adesso sta cambiando, a seguito della liberalizzazione del mercato della produzione di energia elettrica. Infatti, è in rapido aumento il numero dei piccoli impianti di produzione di energia elettrica che si connettono alle reti di media e bassa tensione. Si tratta del fenomeno della produzione diffusa, in cui la fonte primaria è spesso di tipo rinnovabile (a Roma prevalentemente solare fotovoltaico e biomasse) e si stanno realizzando anche impianti di cogenerazione ad alto rendimento. Il flusso non è più unidirezionale ed emerge la necessità, per il distributore, di implementare sistemi di gestione in grado di regolare la tensione e i flussi di potenza; la rete, cioè, deve svolgere nuove funzioni, basate sulle tecnologie ICT. Si parla pertanto di reti "smart", ma sarebbe più corretto riferirsi ad un "sistema smart", poiché anche i clienti finali dovrebbero, in prospettiva, adottare tecniche evolute di prelievo. Lo stesso utente dovrà arrivare ad avere la possibilità di gestire il suo consumo energetico in modo consapevole, più conveniente dal punto di vista economico e più attento all'ambiente. I contatori digitali, già installati da Acea Distribuzione (alla fine del 2010 sono circa 1,45 milioni i contatori digitali in esercizio, su un totale di circa 1,6 milioni di utenze), sono uno strumento che va nella direzione di una gestione informata del consumo, consentendo una maggiore disponibilità di dati e la comunicazione diretta con il distributore.

In generale, il concetto di *smart grid* include tutte le innovazioni tecnologiche sulle reti di distribuzione in grado di favorire:

- la generazione distribuita;
- la partecipazione attiva dei clienti;
- l'uso razionale dell'energia;
- il supporto della mobilità elettrica;
- il miglioramento della qualità del servizio.

La Direttiva 2009/72/CE, in fase di recepimento nazionale, indica, che «Gli Stati membri dovrebbero incoraggiare la modernizzazione delle reti di distribuzione, ad esempio attraverso l'introduzione di reti intelligenti (smart grid) costruite in modo da favorire la generazione decentrata e l'efficienza energetica». L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, alla luce della Direttiva ricordata, ha stabilito con la Deliberazione 25 marzo 2010 – ARG/elt 39/10, di incentivare progetti pilota per lo sviluppo

¹²⁸ 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.

e la promozione delle tecnologie inerenti alle smart grid, vale a dire «progetti dimostrativi di rete attiva di distribuzione, provvista di dispositivi finalizzati ad integrare il comportamento e le azioni di tutti gli utenti connessi, allo scopo di favorire la generazione distribuita e l'uso efficiente delle risorse». **Nel novembre 2010 Acea Distribuzione ha presentato il proprio progetto smart grid, che è stato selezionato dall'AEEG ed ammesso tra i progetti pilota incentivati**¹²⁸ (vedi box dedicato).

Box – Smart grid: approvato il progetto pilota Acea

Il Progetto presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas da Acea Distribuzione, per sviluppare una "rete attiva" sarà realizzato a Roma nei prossimi due anni, ha un costo complessivo di circa 4,9 milioni di euro e interessa una rete già in esercizio nell'area di Malagrotta - Ponte Galeria. Diversi interventi saranno mirati a sviluppare soluzioni innovative per la gestione della rete e il miglioramento della continuità del servizio, in linea con gli indirizzi e le prescrizioni generali stabilite dall'Autorità. La rete di progetto è stata scelta perché già attiva, ossia il flusso di potenza nel trasformatore AT/MT si inverte per un tempo molto superiore all'1% del tempo annuo. Tra gli interventi smart figurano la selettività del sistema di protezione, la gestione del profilo di tensione, la gestione dei generatori connessi alla rete; inoltre, il progetto si concentra sulla minimizzazione

delle perdite di energia e l'E-Car and Storag, vale a dire la possibilità di gestire l'infrastruttura di ricarica per gli autoveicoli elettrici. Gli impianti di generazione di energia da fotovoltaico e da biomassa interessati dal progetto sono tutti già in esercizio nella zona. Il progetto presenta un piccolo sistema di accumulo integrato con una stazione di ricarica per veicoli elettrici e con un impianto fotovoltaico che verrà gestito dal sistema di controllo. Sono previsti massicci interventi sul sistema di acquisizione e controllo e sul sistema di comunicazione. Il concetto di cabina primaria estesa e l'impiego di standard di comunicazione consolidati sono elementi che caratterizzano il progetto e coinvolgeranno gli utenti "attivi" (telescato, regolazione delle protezioni di interfaccia, possibili segnali di regolazione) e quelli "passivi" in media tensione.

Il risparmio energetico

Titoli di efficienza energetica e cogenerazione

Acea Reti e Servizi Energetici, al 100% di Acea SpA, oltre ad essere operativa nel settore del fotovoltaico illustrato in precedenza, individua ed attua gli interventi finalizzati a conseguire i **risparmi energetici** imposti dalla normativa vigente¹²⁹ alle aziende distributrici. A fronte delle iniziative attivate, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas riconosce i **Titoli di Efficienza Energetica** (TEE) o "**certificati bianchi**" di tipo I, II, III a seconda della fonte energetica risparmiata (elettricità, gas o altre fonti energetiche). I TEE prodotti in eccesso, rispetto al raggiungimento della quota imposta all'azienda distributtrice dall'Autorità, possono essere ceduti ad altre società, scambiandoli sul mercato regolato e gestito dal GME.

Nel corso del 2010, un anno caratterizzato dalla scarsa disponibilità di TEE sul mercato, la società **Acea Distribuzione è stata l'unica ad ottemperare all'obbligo di raggiungimento dell'obiettivo di risparmio energetico.**

Le **iniziative** precedentemente intraprese¹³⁰ da **Acea Reti e Servizi Energetici** hanno infatti consentito non solo di **raggiungere l'obiettivo di risparmio energetico** assegnato alla società di distribuzione ma di **superarlo ampiamente** (vedi grafico n. 34). Nel 2010 i **titoli prodotti in eccesso** sono **116.036**¹³¹, che sommandosi a quelli precedentemente accumulati danno all'azienda una disponibilità di oltre 625.000 TEE (vedi grafico n. 34)¹³² e **quelli ceduti**¹³³ a società terze sono stati **163.206**.

¹²⁸ 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.

¹²⁹ Decreti Ministeriali 20 luglio 2004, successivamente modificati e integrati dal DM 21/12/07.

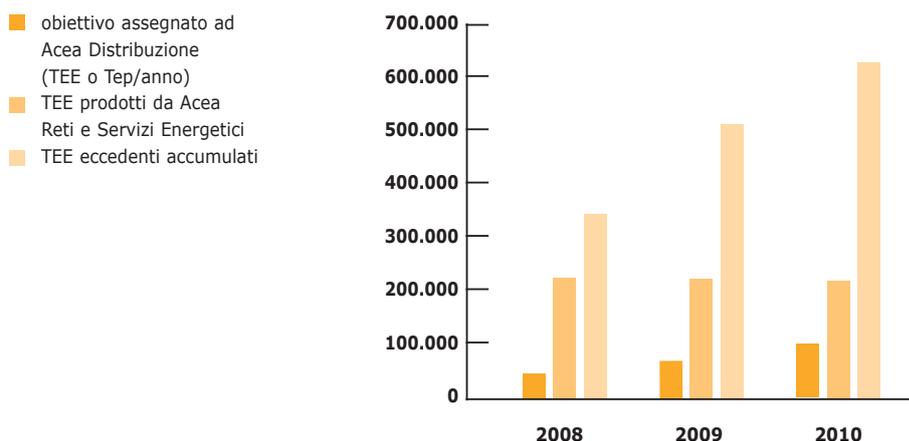
¹³⁰ Tali iniziative (distribuzione ai cittadini di lampadine fluorescenti compatte e di kit idrici, sostituzione di motori con modelli ad alta efficienza, sostituzione delle lampade votive ad incandescenza con equivalenti a Led ed efficientamento dell'illuminazione nelle stazioni della metropolitana di Roma) si sono svolte sino al 2008, assicurando una disponibilità così elevata di TEE da non rendere necessaria l'attivazione di nuovi progetti né nel 2009 né nel 2010.

¹³¹ Dai 215.185 TEE prodotti vanno infatti sottratti i titoli utilizzati per il raggiungimento dell'obiettivo assegnato alla società di distribuzione, pari a 99.149 TEE nel 2010.

¹³² Al totale riportato nel grafico n. 34 vanno aggiunti, per il 2010, 5.695 TEE del tipo III.

¹³³ Complessivamente, a partire dal primo anno di validità dei Decreti, Acea Reti e Servizi Energetici ha ceduto a società terze 521.673 TEE: 418.411 titoli del tipo I (riduzione dei consumi finali di energia elettrica); 88.435 del tipo II (riduzione dei consumi finali di gas naturale) e 14.827 del tipo III (altre fonti).

Grafico n. 34 – OBIETTIVI DI RISPARMIO ENERGETICO ASSEGNATI AD ACEA DISTRIBUZIONE, TEE PRODOTTI ED ECEDENTI (2008-2010)



anno	obiettivo assegnato (Tep/anno)	TEE prodotti (n. TEE)	TEE eccedenti accumulati(*) (n. TEE)
2008	49.131	223.074	355.469
2009	73.335	226.859	508.993
2010	99.149	215.185	625.029

(*) I TEE eccedenti sono cumulati dal 2005.

Anche Ecogena (al 51% di Acea Reti e Servizi Energetici) consegue titoli di efficienza energetica grazie alla realizzazione di **impianti di cogenerazione**, atti a produrre in modo combinato energia elettrica e termica, e di **trigenerazione**, che abbina anche energia finalizzata alla refrigerazione¹³⁴. Tra il 2009 e il 2010 Ecogena ha realizzato impianti per una potenza complessiva installata di **4,3 MW_e** ed è proseguita l'attività di sviluppo che ha portato al perfezionamento di accordi per la costruzione di altre due centrali di cogenerazione presso il sito denominato "Europarco" e presso il Centro Commerciale Laurentino, entrambi a Roma, per ulteriori **3,8 MW_e**, e all'avvio di numerose altre trattative. Gli impianti attualmente in gestione forniscono energia a circa **1.200 famiglie**. In risposta all'esigenza di rendere la Capitale sempre più eco-compatibile, inoltre, Eur SpA (90% Ministero dell'Economia e delle Finanze, 10% Comune di Roma), la società che dispone dell'importante patrimonio immobiliare nel quartiere Eur, a Roma Sud, ed Ecogena SpA hanno costituito, nel 2010, **Eur Power Srl** (51% Eur SpA, 49% Ecogena SpA) allo scopo di produrre e fornire energia elettrica, termica e frigorifera ad utenze di tipo civile e industriale, tramite la realizzazione, gestione e manutenzione di impianti di cogenerazione/trigenerazione, nonché di piccoli impianti di generazione con integrazione geotermica. Il progetto, denominato **Smart Grid EUR**, sarà presentato agli Stati generali di Roma Capitale nel febbraio 2011.

L'efficientamento energetico nel Gruppo Acea

I consumi energetici sono espressione di dinamismo e vitalità, ma è importante che alla loro crescita si accompagni un'attività di controllo dell'efficienza che ne garantisca la sostenibilità ambientale. In attesa che l'evoluzione della ricerca scientifica renda reale la possibilità di disporre di energia illimitata, a basso costo e poco impattante sull'ambiente, il tema della **corretta e attenta gestione dei consumi** resterà centrale, sia a livello sistemico globale, sia a livello industriale e persino per i singoli individui, ciascuno dei quali può sentirsi coinvolto nel tentativo di conciliare il progresso con economicità e sostenibilità.

Una strada percorribile è quella dell'**efficientamento energetico**, vale a dire provare ad **ottenere di più a parità di energia utilizzata**. In Acea, già dal 1992 è stato affidato ad un gruppo di tecnici – gli Energy Manager, introdotti in Italia con la legge n. 10/91 – il compito di razionalizzare gli usi finali dell'energia nei diversi processi produttivi, cercando di conciliare al meglio le contrastanti esigenze di sviluppo e contenimento dei consumi. L'azienda ha inoltre istituito, **nel 2010**, un **Comitato**

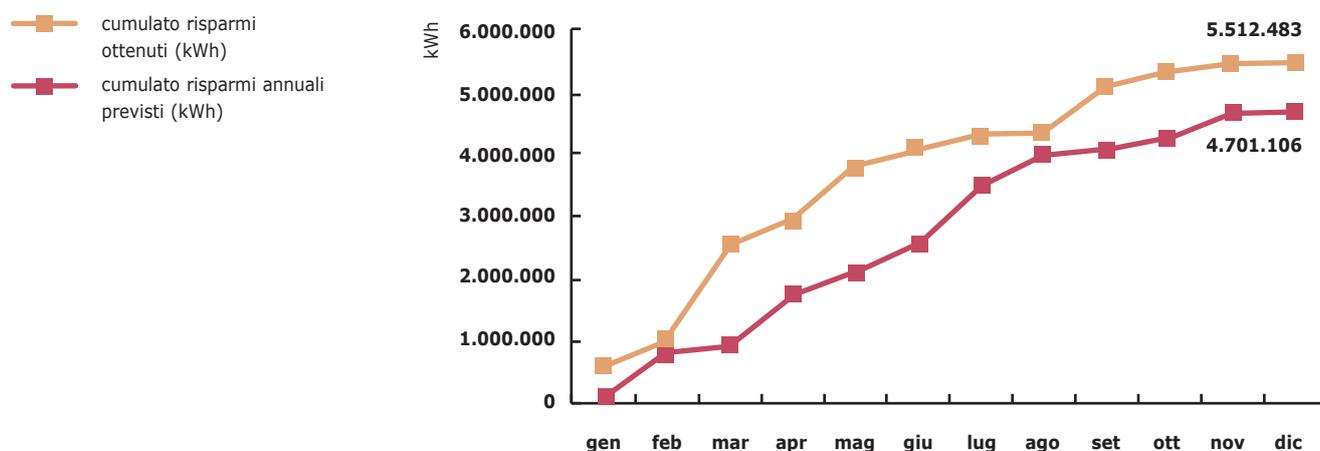
¹³⁴ La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di avere alti rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare la totalità o quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

di Coordinamento degli Energy Manager, nel quale si condividono e confrontano esperienze e *best practice* e si propongono iniziative puntuali. Il Comitato deve produrre ogni anno una relazione che raccoglie i risultati del lavoro di confronto e analisi e propone ai Vertici aziendali le riflessioni e i suggerimenti degli Energy Manager sulle questioni energetiche più rilevanti per il Gruppo. Nel corso del 2010 il Comitato si è riunito tre volte, analizzando soprattutto le importanti novità introdotte dalla Direttiva 2009/28/CE (Direttiva 20-20-20).

Tra le diverse iniziative intraprese dal Gruppo allo scopo di aumentare l'efficienza energetica degli impianti e delle reti si segnala, in particolar modo, quanto realizzato dalle **società operative nell'Area Idrica** che, anche nel corso del 2010, hanno programmato e implementato un articolato **piano di efficientamento energetico**, monitorandone l'evoluzione. Le società idriche, per loro missione, si impegnano per il miglioramento del livello di servizio di acquedotto, fognatura e depurazione offerto all'utenza, estendendo la copertura del territorio servito e assicurando l'elevata qualità dell'acqua distribuita, depurata e restituita all'ambiente; ciò comporta inevitabilmente l'attivazione di nuovi impianti e l'ampliamento della potenza di quelli esistenti, con un conseguente aumento fisiologico dei consumi energetici. Per fronteggiare la costante richiesta di ulteriore energia, le società idriche svolgono un lavoro metodico di **analisi delle reti e degli impianti** finalizzato all'**individuazione degli interventi tecnici** e gestionali che **consentano di utilizzare al meglio l'energia**, evitando gli sprechi.

Gli interventi di efficientamento energetico realizzati dalle società idriche nel 2010 hanno consentito di conseguire i buoni risultati illustrati nel grafico n. 35, con un **efficientamento complessivo di 5,5 milioni di kWh**, superiore alle aspettative pianificate, che prevedevano efficientamento per complessivi 4,7 milioni di kWh. Gli aumenti di efficienza sono stati ottenuti contestualmente al miglioramento del livello di servizio offerto all'utenza coniugando efficienza ed efficacia della prestazione.

Grafico n. 35 – SOCIETÀ IDRICHE: AVANZAMENTO COMPLESSIVO DEI PIANI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO (2010)



Area Idrica



Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, che viene illustrata con maggiore approfondimento, e le seguenti altre società idriche¹³⁵: Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque.

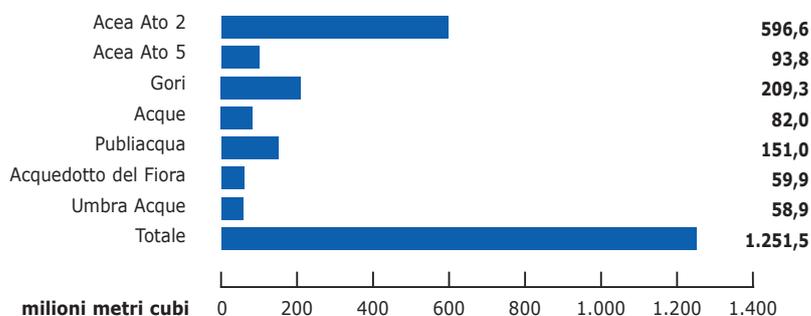
Per le attività di smaltimento e recupero fanghi si fa riferimento alle società del Gruppo Aquaser, Kyklos e Solemme.

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 rappresentato nella gestione industriale delle attività. ◆

La gestione integrata dell'acqua è un business storico del Gruppo, intrapreso nel 1937 con la distribuzione di acqua potabile nella Capitale. Oggi Acea, tramite società proprie o partecipate, gestisce il servizio idrico integrato - acquedotto, depurazione e fognatura - 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'estero¹³⁶.

Il bacino di abitanti complessivamente serviti in Italia raggiunge circa **8,5 milioni di persone**¹³⁷ e i **volumi di acqua potabile** immessi in rete nel 2010 sono stati pari a **1.251,5 milioni di metri cubi** (vedi grafico n. 36). Nel solo ATO 2 Lazio centrale il **volume di acqua immessa in rete** è stato di circa **597 milioni di metri cubi**, di cui circa 470 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino.

Grafico n. 36 – VOLUMI DI ACQUA POTABILE IMMESSI IN RETE TOTALI E PER SOCIETÀ (2010)



Nel seguito del capitolo vengono rappresentati alcuni dati di Gruppo ed illustrate con maggior dettaglio le attività di Acea nell'area "storica" del Lazio centrale. Si accenna soltanto alle attività svolte dalle altre società idriche, rinviando al *Bilancio ambientale* e al fascicolo *Schede società Italia-estero* per ulteriori indicazioni e in particolare per i singoli bilanci idrici.

¹³⁵ Nuove Acque è entrata nel perimetro di consolidamento del Gruppo da ottobre 2009. I dati idrici non sono inclusi nel perimetro di riferimento, in quanto Acea non ha un ruolo predominante nella gestione industriale. Si rinvia pertanto al report di sostenibilità di Nuova Acque, che la società pubblica autonomamente.

¹³⁶ 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 3,5%. In base alle indicazioni GRI si è pertanto stabilito di darne sintetica illustrazione nel fascicolo Schede Società Italia-estero, al quale si rinvia.

¹³⁷ Gli abitanti serviti all'estero sono pari a 9,7 milioni nel 2010, ma l'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari al 3,5%. In base alle indicazioni GRI si è pertanto stabilito di darne sintetica illustrazione nel fascicolo Schede Società Italia-estero.

Sorgenti e aree protette

La società Acea Ato 2 è operativa nell'Ambito Territoriale Ottimale 2-Lazio centrale che include Roma e altri 111 comuni e al 31.12.2010 ha gestito il servizio idrico integrato in 76 comuni (equivalenti a circa 3,7 milioni di abitanti, tra residenti, fluttuanti e attività produttive).

L'acqua potabile è derivata dalle sorgenti in virtù di concessioni di durata pluriennale. Le sorgenti Peschiera, Capore, Acqua Marcia, Acquoria, Salone (Acquedotto Vergine), Vallepietra e Ceraso rappresentano le principali **fonti di approvvigionamento** dell'ATO 2, integrate da alcuni campi pozzi (Pantano Borghese, Finocchio, Torre Angela; Doganella; Ceraso; ex Casmez) e dal Lago di Bracciano. Le acque 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 rete di innaffiamento.

Nel processo di captazione dalle sorgenti l'azienda pone estrema cura affinché i prelievi non generino impatti sugli ecosistemi e sulle aree protette circostanti.

Tabella n. 79 – 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 ¹³⁸	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

NB: dalla tabella mancano le aree di salvaguardia di alcune sorgenti (Vallepietra, Ceraso e pozzi ex Casmez) che sono attualmente in corso di redazione da parte della società LaboratoRI e verranno in seguito presentati agli enti preposti.

Tra le altre società operative nel settore idrico, alcune insistono su territori di pregio ambientale e hanno sviluppato particolare attenzione alle tematiche relative agli impatti ambientali, alla tutela degli ecosistemi e della biodiversità. Nel Lazio, Acea Ato 5 attraversa con le proprie condotte la riserva naturale del lago di Posta Fibeno, la riserva naturale del lago di Cantemo, il parco regionale dei Monti Aurunci e il parco regionale dei Monti Ausoni; nell'area toscana Acquedotto del Fiora, operativa in provincia di Siena, ha impianti in siti di interesse comunitario (SIC) o entro riserve naturali statali¹³⁹; Acque SpA ha impianti di depurazione in due zone protette: nell'area umida del Padule di Fucecchio, tra la provincia di Pistoia e quella di Firenze, e nell'area del Lago di Massaciuccoli, tra la provincia di Pisa e quella di Lucca. La prima è stata inserita in un accordo di programma che prevede la realizzazione di un nuovo depuratore, fondamentale a sostenere il bilancio idrico del Padule nei mesi estivi di maggiore carenza idrica. La seconda è inserita nel progetto di depurazione e salvaguardia del Litorale e del Lago di Massaciuccoli. Informazioni dettagliate si trovano nelle relative schede societarie (fascicolo *Schede società Italia-estero*).

La qualità dell'acqua

Gli ambiti idrogeologici nei quali si trovano ad operare le società che gestiscono il servizio idrico integrato sono molto differenti gli uni dagli altri e ciascuna di esse si trova ad affrontare diverse problematiche legate alle caratteristiche delle acque prelevate. A garanzia e tutela della qualità della risorsa distribuita e reimpressa nell'ambiente, ogni società svolge accurati controlli analitici sia sulle acque potabili sia su quelle reflue verificandone costantemente i parametri (vedi tabelle n. 80 e n. 81 e grafici n. 37 e n. 38).

¹³⁸ 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.

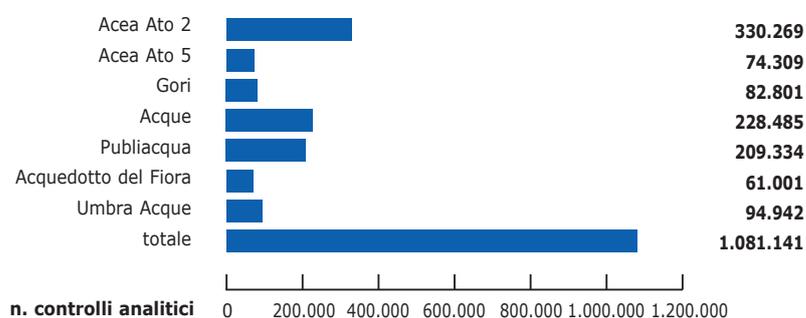
¹³⁹ Si rinvia al report di sostenibilità, pubblicato autonomamente dalla società Acquedotto del Fiora.

Tabella n. 80 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2008-2010)

società	2008	2009	2010
	(n. controlli analitici su acque potabili)		
Acea Ato 2 (*)	369.184	359.728	330.269
Acea Ato 5 (*)	76.653	74.396	74.309
Gori	nd	86.650	82.801
Acque	233.159	240.998	228.485
Publiacqua	249.600	234.560	209.334
Acquedotto del Fiora (**)	47.850	55.286	61.001
Umbra Acque	115.047	116.769	94.942
totale	1.091.493	1.168.387	1.081.141

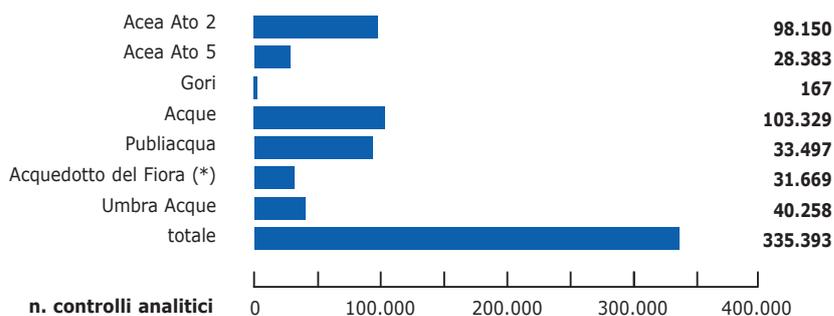
(*) La maggior parte dei controlli per Acea Ato 2 e Acea Ato 5 sono stati realizzati da LaboratoRI SpA. Il dato 2009 di Acea Ato 2 è stato rettificato.

(**) I dati 2008 e 2009 sono stati rettificati.

Grafico n. 37 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2010)**Tabella n. 81 – CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2008-2010)**

società	2008	2009	2010
	(n. controlli analitici su acque reflue)		
Acea Ato 2	97.138	87.056	98.150
Acea Ato 5	18.210	27.358	28.383
Gori	284	210	167
Acque	81.195	94.395	103.239
Publiacqua	34.776	34.826	33.497
Acquedotto del Fiora (*)	24.545	24.841	31.699
Umbra Acque	41.430	41.632	40.258
totale	297.578	310.318	335.393

(*) I dati 2008 e 2009 sono stati rettificati.

Grafico n. 38 – CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2010)

(*) I dati sono stati rettificati.

Ciascuna società, oltre ad effettuare i controlli che monitorano e attestano la buona qualità dell'acqua, intraprende iniziative volte a comunicare le attività svolte ai cittadini e a sensibilizzarli sull'uso corretto della risorsa idrica. Molto viene fatto da Acea Ato 2 (vedi *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*, capitolo *Clienti e collettività*) e tra le gestioni umbro toscane, solo a titolo esemplificativo, Acquedotto del Fiora mette a disposizione on line, nella sezione "Qualità dell'acqua" del sito web della società, le medie dei valori analitici dei diversi parametri riscontrati presso i punti di prelievo (87 siti selezionabili), Acque SpA porta avanti alcuni progetti finalizzati alla diffusione del consumo di acqua di rubinetto, in sostituzione della minerale, nelle mense scolastiche e alla graduale realizzazione di "fontanelli" dislocati nel territorio servito, che erogano, trattandola, la stessa acqua normalmente distribuita dall'acquedotto; infine Umbra Acque ha inserito nel sito web una sezione ove, comune per comune e quartiere per quartiere, si ha la possibilità di verificare le caratteristiche chimiche ed organolettiche dell'acqua distribuita.

La qualità dell'acqua distribuita a Roma

L'acqua **potabile distribuita a Roma** presenta un livello qualitativo all'origine molto elevato, che viene attentamente preservato da Acea Ato 2. La società effettua sulle acque potabili **controlli di primo livello**, tramite centraline di misura in continuo installate lungo gli acquedotti, e **controlli di secondo livello**, avvalendosi della struttura specializzata LaboratoRI SpA, società del Gruppo accreditata ACCREDIA, che svolge analisi chimico-fisiche, chimico-organiche e microbiologiche su campioni prelevati quotidianamente da diversi punti lungo l'intero sistema acquedottistico (vedi tabelle nn. 82-84).

Tabella n. 82 – DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2008-2010)

	n. punti di prelievo	n. campioni			n. determinazioni analitiche		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010
captazione	45	818	682	515	44.885	31.139	21.451
acquedotto e adduttrici	33	640	500	280	22.585	19.499	9.531
serbatoi/centri idrici	17	623	214	222	12.252	11.432	7.948
reti di distribuzione	320	3.860	3.933	3.557	124.716	125.604	113.762
totale	415	5.941	5.329	4.574	204.438	187.674	152.692

NB: i punti di prelievo sono stati i medesimi per i tre anni.

La tabella n. 83 indica che, grazie anche alla società LaboratoRI, Acea Ato 2 effettua ogni anno controlli su campioni prelevati presso le fonti, gli acquedotti, i serbatoi e le reti per l'acqua potabile e su campioni di acque reflue e di superficie (vedi anche *Bilancio ambientale, I prodotti area idrica*).

Il totale dei controlli effettuati ogni anno sul sistema idrico integrato dell'ATO 2 - Lazio Centrale – **438.795 determinazioni analitiche nel 2010 – è superiore a quanto stabilito dalla normativa vigente**¹⁴⁰.

¹⁴⁰ D. Lgs n. 31 del 2 febbraio 2001, "Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 52 del 3 marzo 2001 - Supplemento Ordinario n. 41.

Tabella n. 83 – DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE COMPLESSIVAMENTE NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE (2008-2010)

società	2008	2009		2010
		(n. determinazioni analitiche)		
acque potabili	354.412	338.974		305.258
acque reflue	96.214	87.056		98.150
acque di superficie	28.717	35.920		35.387
totali	479.343	461.950		438.795

(*) I dati si riferiscono alle attività analitiche effettuate dalla società LaboratorioI.

Tabella n. 84 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI D. LGS. 31/01 (2010)

parametri	unità di misura	valore medio	valore parametrico
		2010	di legge (D. Lgs. n. 31/01)
Torbidità	NTU	0,60	senza variazioni anomale
Temperatura acqua	°C	12	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	pH	7,4	>6,5 e <9,5
Conducibilità elettrica a 20°C	µS/cm	537	2500
Cloruri	mg/L Cl	6,4	250
Solfati	mg/L SO ₄	13,9	250
Calcio	mg/L Ca	96	non previsto
Magnesio	mg/L Mg	19,0	non previsto
Sodio	mg/L Na	4,55	200
Potassio	mg/L K	2,0	non previsto
Durezza totale	°F	31,8	15-50
Cloro residuo libero	mg/L Cl ₂	0,18	-
Alcalinità	mg/L CaCO ₃	315	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/L	384	1500
Nitrati	mg/L NO ₃	3,5	50
Nitriti	mg/L NO ₂	<0,01	0,50
Ammoniaca	mg/L NH ₄	<0,03	0,50
Fluoruri	mg/L F	0,13	1,50
Carbonio organico totale (TOC)	mg/L C	0,8	senza variazioni anomale
Ferro	µg/L Fe	7,20	200
Rame	mg/L Cu	0,002	1,0
Piombo	µg/L Pb	0,20	10
Cadmio	µg/L Cd	<0,2	5,0
Cromo totale	µg/L Cr	<5,0	50
Nichel	µg/L Ni	<1,0	20
Manganese	µg/L Mn	0,29	50
Arsenico	µg/L As	1,7	10
Vanadio	µg/L V	2,30	50
Triometani totali	µg/L	0,93	30
Tricloroetilene	µg/L	<0,10	10
Tetracloroetilene	µg/L	<0,14	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

(*) Most Probable Number.

(**) Unità Formanti Colonia.

Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione

La gestione del servizio idrico integrato implica la gestione complessiva delle acque, incluso il sistema depurativo: reti fognarie, impianti di sollevamento annessi alla rete e ai collettori e impianti di trattamento, alcuni dei quali hanno potenzialità che superano i 10 m³/s.

La **rete fognaria a livello di Gruppo** si estende per **oltre 23.800 km**, mentre gli **impianti di depurazione** sono **circa 820**, per un volume complessivo di **acque reflue trattate** nel 2010 di **circa 929 milioni di metri cubi** (vedi grafici nn. 39-41, il *Bilancio ambientale* e, per approfondimenti sulle singole società, il fascicolo *Schede società Italia-estero*).

Grafico n. 39 – RETI FOGNARIE COMPLESSIVE E PER SOCIETÀ (2010)

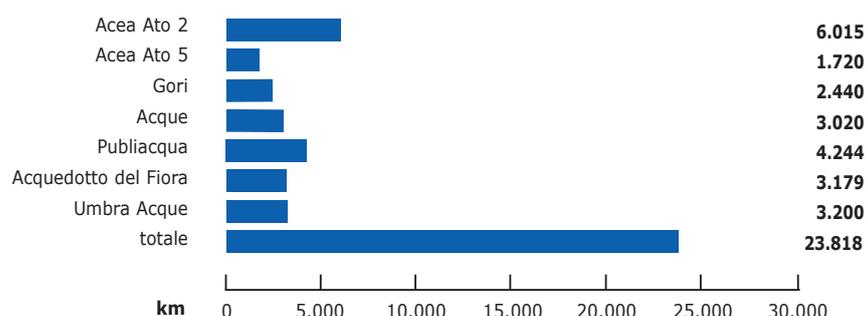


Grafico n. 40 – IMPIANTI DI DEPURAZIONE TOTALI E PER SOCIETÀ (2010)

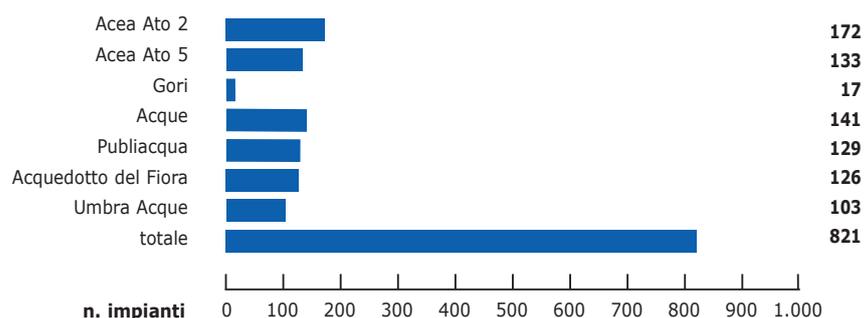
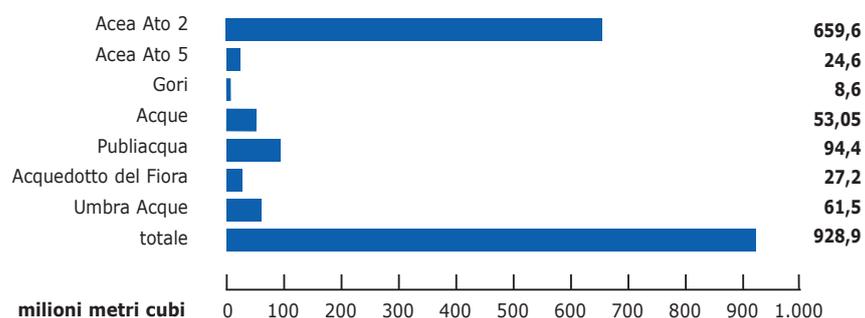


Grafico n. 41 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE COMPLESSIVAMENTE TRATTATE E PER SOCIETÀ (2010)



I principali impianti di depurazione gestiti dalla società **Acea Ato 2**, nell'area "storica" di Roma e Fiumicino, hanno trattato nel 2010 un volume di acqua pari a **587 milioni di metri cubi**, con un **incremento di oltre il 10%** rispetto ai 527 Mm³ del 2009. Se si considerano anche i depuratori minori e quelli dei comuni acquisiti nell'ATO 2 si giunge a un **volume totale di circa 660 milioni di metri cubi trattati**.

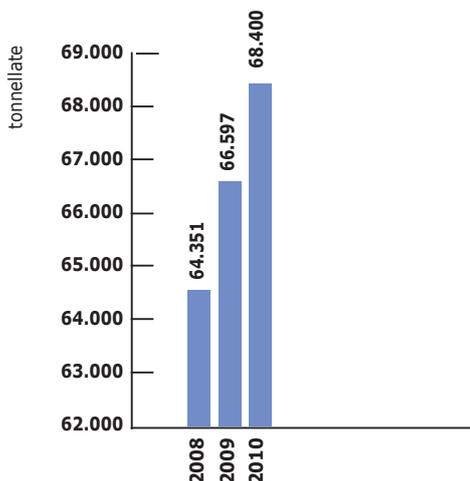
Al 31.12.2010, gli impianti di sollevamento fognari gestiti dalla società sono 484, di cui 165 nel comune di Roma, e 172 impianti di depurazione, di cui 35 nel comune di Roma¹⁴¹.

¹⁴¹ Si veda anche, per ulteriori dati, la scheda di Acea Ato 2 nel fascicolo Schede società Italia-estero.

L'efficienza di depurazione", ovvero l'efficienza con la quale vengono rimossi i principali agenti inquinanti presenti nei reflui, ha mantenuto i valori medi del COD (*Chemical Oxygen Demand*) e degli SST (Solidi Sospesi Totali) in uscita dagli impianti, entro i limiti previsti dalla legge (D. Lgs. n. 152/06). Nel 2010 sono aumentati in termini assoluti i volumi di COD ed SST rimossi (vedi grafici nn. 42 e 43)¹⁴².

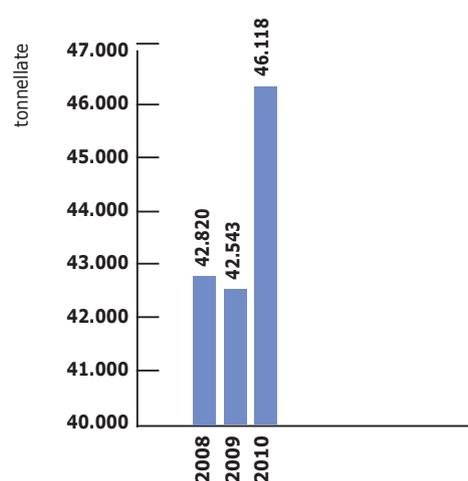
Le **reti fognarie** gestite nel territorio dell'ATO 2 hanno un'estensione di circa 6.015 chilometri (di cui circa 4.050 km di rete a servizio del Comune di Roma).

Grafico n. 42 – COD RIMOSSO (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2008-2010)



NB: il valore del COD (in tonnellate) rappresentato nel grafico non include quanto rimosso nel depuratore di Roma Sud, in quanto le manutenzioni svolte nel 2010 non hanno consentito le abituali misurazioni/registrazioni.

Grafico n. 43 – SST RIMOSSO (DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA E FIUMICINO) (2008-2010)



NB: il valore degli SST (in tonnellate) rappresentato nel grafico non include quanto rimosso nel depuratore di Roma Sud, in quanto le manutenzioni svolte nel 2010 non hanno consentito le abituali misurazioni/registrazioni.

L'acqua destinata ad uso "civile/sanitario" (circa 1 Mm³ nel 2010) subisce lo stesso trattamento di depurazione cui è sottoposta l'acqua reflua e in seguito viene immessa nel fiume Tevere. L'impatto ambientale, compatibile con le dinamiche biologiche che sostengono la vitalità del fiume, è relativamente contenuto grazie alle **basse quantità di inquinanti** conferiti al fiume. Le concentrazioni in uscita ai depuratori sono riportate in tabella n. 85 così come i valori assoluti di COD e SST.

Per i parametri in uscita dai depuratori delle altre società idriche del Gruppo si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero*; anche i suddetti parametri sono costantemente monitorati e sono contenuti entro i limiti di legge.

Tabella n. 85 – PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA - COMUNE DI ROMA (2010)

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 (tab.1 all. 5 parte III D. Lgs. 152/06)
	media dei valori (mg/l)					
BOD ₅	23	10	9	14	4	≤ 25
COD	66	35	34	59	34	≤ 125
SST	42	26	17	28	12	≤ 35
azoto (ammoniacale nitrico e nitroso)	12	11	12	13	10	-
fosforo	5	2	1	1	2	-
valori assoluti (t)						
COD	nd(*)	3.964		5.030	934	
SST	nd(*)	2.964		2.431	349	

(*) A causa di manutenzioni i valori degli SST e COD a Roma Sud non sono disponibili.

¹⁴² Per i dati circa i volumi di COD ed SST rimossi dagli impianti delle altre società idriche si veda il fascicolo *Schede società Italia-estero*.

Lo smaltimento dei fanghi

La società Aquaser, di cui Acea ha il controllo, opera nel settore dei servizi complementari al ciclo integrato delle acque e in particolare nel **recupero e smaltimento dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione civile** che vengono reimpiegati prevalentemente in agricoltura in sostituzione dei fertilizzanti, **o mediante lo spandimento** diretto o tramite il conferimento ad impianti di **compostaggio** e il recupero sotto forma di ammendante compostato misto.

Aquaser ha svolto il servizio di trasporto e recupero dei rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque per Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acquedotto del Fiora e, dal 2010, Umbra Acque e Sogea, oltre che per una società esterna al Gruppo (ASA, operativa in Toscana) garantendo, nel corso dell'anno, lo smaltimento di **188.232 tonnellate di rifiuti** (di cui: **182.857 tonnellate per le società idriche** del Gruppo Acea, +4,0% rispetto alle 175.907 tonnellate di fanghi smaltite per le società lo scorso anno). Tramite le società Solemme SpA e Kyklos Srl, Aquaser si è dotata di **due impianti di compostaggio** e delle relative autorizzazioni al trattamento di recupero. Gli impianti si trovano a Monterotondo Marittimo (Grosseto) e ad Aprilia (Latina); in prossimità delle società idriche servite, e ciò permette di contenere i costi del trasporto dei fanghi di depurazione e ottimizzare il servizio. I due impianti di compostaggio giocano inoltre un ruolo sempre più rilevante per le attività di recupero dei rifiuti organici sia nel Lazio che in Toscana ed è stato pertanto avviato, nel 2010, l'iter autorizzativo per l'ampliamento di entrambi.

L'impianto di **Kyklos**, inaugurato nel 2009, con una potenzialità di 60.000 tonnellate/anno di rifiuti compostabili, **potrà arrivare a recuperare fino a 120.000 tonnellate/anno** mediante la realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica con recupero di energia elettrica e termica integrata all'attuale sezione di compostaggio, e l'impianto di **Solemme**¹⁴³, dall'attuale potenzialità di 26.000 tonnellate/anno di rifiuti compostabili **potrà arrivare a 70.000 tonnellate/anno** non appena verrà implementata la nuova sezione di digestione anaerobica.

Aquaser svolge la propria attività nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dell'ambiente, sia per quanto concerne le attività di analisi dei fanghi sia per il controllo e la tracciabilità dei rifiuti; nel 2010 sono state poste in essere tutte le azioni atte a soddisfare i nuovi obblighi imposti dal SISTRI (il Sistema di controllo per la tracciabilità dei rifiuti)¹⁴⁴.

Box – Pimby 2010

Dopo il premio Pimby (*Please in My Back Yard*) assegnato nel 2009 al comune di San Vittore in relazione all'ampliamento del termovalorizzatore presente sul territorio gestito dalla società Eall, del Gruppo Acea, **nel 2010** il Pimby è stato conferito al **Comune di Aprilia** insieme con la **Provincia di Latina** per l'ampliamento dell'impianto di compostaggio gestito dalla società **Kyklos**. Comune e Provincia hanno infatti concorso alla decima edizione del Premio Pimby vincendo per la categoria 'Gestione dei Rifiuti'. L'impianto è sito in località Campoverde, è il più grande del Lazio e gioca un ruolo di rilievo per il trattamento dei rifiuti. Ha già notevolmente migliorato la capacità di smaltimento, tra il 2009 (circa 66.000 tonnellate smaltite) e il 2008 (31.200 t) e nel giugno 2010 ha avviato l'iter autorizzativo per l'ampliamento

delle potenzialità sino a 120.000 tonnellate. L'impianto è realizzato ed opera nel pieno rispetto dell'ambiente naturale: persino i colori con i quali è stato dipinto lo mimetizzano con lo spazio circostante; inoltre sono stati piantati 450 eucalpti e i 200 ulivi nei 5 degli 11 ettari di spazio sul quale si estende lo stabilimento e sono costantemente monitorati i rifiuti in ingresso e le emissioni in atmosfera.

Il **Pimby è stato assegnato nel 2010** anche a **Publiacqua**, la società del Gruppo che gestisce il servizio idrico in alcuni comuni della Toscana, per la categoria "Trasformazione del territorio", in relazione alla costruzione di un sistema di condutture verso l'impianto di **trattamento delle acque reflue a Firenze**.

¹⁴³ La realizzazione dell'ampliamento dell'attuale impianto di Solemme prevede un investimento di circa 12 milioni di euro da realizzarsi fra il 2011 e il 2012, secondo il nuovo 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.

¹⁴⁴ 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 del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Laboratorio, AceaElectrabel Produzione, le società del Gruppo A.R.I.A Terni En.A ed EALL, Tirreno Power. I dati relativi alle società dell'area energia tengono conto della quota di partecipazione di Acea SpA (il 30% di AceaElectrabel Produzione - con l'eccezione di Voghera Energia e Longano Eolica, rispettivamente il 24% e il 15% -, il 15% di Tirreno Power e il 100% di Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici e delle società del Gruppo A.R.I.A).

Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque. ◆

I consumi energetici

Risorse come l'acqua, le fonti energetiche, i materiali, sono utilizzati dal Gruppo nelle quantità strettamente necessarie, con l'obiettivo generale di garantire il soddisfacimento armonioso delle esigenze economiche, sociali e ambientali. Questo risultato può essere ottenuto solo risparmiando le risorse utilizzate, e in particolare l'energia. Tutti i consumi sono pertanto monitorati e, ove possibile, contenuti (vedi anche *Area Energia*, paragrafo *Il risparmio energetico*).

Le tabelle nn. 86, 87 illustrano i **consumi diretti** di energia del Gruppo, inclusi i **consumi energetici da fonte primaria** (soprattutto gas naturale) per la generazione di energia elettrica/termica e **l'energia impiegata dal parco auto**, quest'ultima diminuita nel 2010.

La tabella n. 88 illustra invece i consumi indiretti: ad esempio le **perdite di energia elettrica** che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione (imputabili a perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni) o le perdite di calore nella rete di teleriscaldamento.

Per ottenere la quantità di "fonte primaria" equivalente all'**energia indirettamente utilizzata** da Acea, si considera come fattore di conversione da fonte primaria a energia elettrica il dato di efficienza, che nel 2010 è risultato pari a circa il 49%:

indicatore GRI-G3.1 EN4 = 6.547,5 / 0,49 = 13.362,2 TJ (circa 318.907 tep)

Tabella n. 86 - CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2008-2010)

consumi autoparco	2008	2009	2010
benzina			
l	1.002.520,90	913.102,67	980.754,41
kg	736.853	671.130	720.854
TJ	32,4	29,5	31,7
gasolio			
l	1.025.757,30	954.709,13	788.809,71
kg	856.507	797.182	658.656
TJ	35,8	33,4	27,6

Tabella n. 87 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2008-2010)

consumi autoparco	2008 TJ (GWh)	2009 TJ (GWh)	2010 TJ (GWh)
energia per generazione elettrica (a)	26.902,1 (7.472,8)	24.577,1 (6.826,9)	25.469,3 (7.074,8)
energia per autoparco (b)	68,2 (19,0)	62,9 (17,5)	59,3 (16,5)
energia elettrica totale netta prodotta e venduta (c)	12.333,8 (3.426,1)	11.124,0 (3.090,0)	11.465,1 (3.184,8)
energia termica netta venduta (d)	80,3 (22,3)	110,6 (30,7)	131,8 (36,6)
totale consumi diretti di energia EN3 = (a+b)-(c+d)	14.556,2 (4.043,4)	13.405,4 (3.723,7)	13.931,7 (3.869,9)

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 100% Acea Reti e Servizi Energetici, 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

Considerando che 1 TJ → circa 23,9 tep, l'indicatore **GRI-G3.1 EN3** = (13.931,7 x 23,9) = **332.968 tep**.

Tabella n. 88 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2008-2010)

	2008 TJ (GWh)	2009 TJ (GWh)	2010 TJ (GWh)
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	2.782,1 (772,8)	2.688,1 (746,7)	2.583,4 (717,6)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	548,3 (152,3)	530,6 (147,4)	554,9 (154,1)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	14,4 (4,0)	17,3 (4,8)	23,4 (6,5)
consumi per illuminazione pubblica	515,5 (143,2)	543,1 (150,8)	567,9 (157,7)
consumi per distribuzione acqua potabile e non potabile (*)	1.820,5 (505,7)	1.749,2 (485,9)	1.673,3 (464,8)
consumi per depurazione acqua reflua (*)	952,9 (264,7)	1.060,2 (294,5)	1.086,84 (301,9)
consumi per servizi vari	62,0 (17,2)	62,5 (17,4)	57,8 (16,0)
totale consumi indiretti di energia	6.695,7 (1.859,9)	6.651,0 (1.847,5)	6.547,5 (1.818,7)

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

(*) I consumi per distribuzione e depurazione includono tutte le società idriche del perimetro di rendicontazione.

(**) La voce include i consumi per riscaldamento uffici

I consumi idrici

L'impiego efficiente delle risorse include l'uso consapevole e il contenimento degli sprechi di acqua. I **consumi idrici del Gruppo**, che per il 99% sono rappresentati dall'acqua utilizzata per il processo di raffreddamento delle centrali termoelettriche, sia di AceaElectrabel Produzione, sia di Tirreno Power, **sono diminuiti** anche nel 2010, segnando la tendenza dell'ultimo triennio; lievemente contenuti anche i consumi di acqua destinata ad uso "civile/sanitario" (vedi tabella n. 89).

Uno **dei progetti più rilevanti in quanto a riduzione degli sprechi**, operativo da diversi anni, è il **canale di collegamento** tra la **centrale termoelettrica Tor di Valle** e l'uscita delle acque reflue dall'adiacente **impianto di depurazione di Roma Sud**: la contiguità degli impianti industriali ha consentito l'utilizzazione del refluo generato dall'impianto di depurazione come fluido di processo della centrale, dove queste acque sono impiegate per il raffreddamento, evitando prelievi dall'ambiente circostante.

Circa la **tipologia di fonti idriche utilizzate**, il Gruppo usa principalmente le acque di acquedotto; inoltre, come sopra ricordato, l'acqua di raffreddamento per la centrale Tor Di Valle proviene dal Depuratore Roma Sud mentre la società Tirreno Power utilizza per i propri processi anche acqua di mare (il 16% del totale), contribuendo in tal modo alla salvaguardia della risorsa idrica naturale.

Infine, **tutte le centrali sono riuscite a contenere i consumi di acqua** utilizzata per il processo di raffreddamento, ottenendo una riduzione complessiva **del 14%** (da 288 Mm³ circa consumati nel 2009 a 248 Mm³ circa del 2010).

Tabella n. 89 – CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2008-2010)

	2008	2009	2010
	Mm ³	Mm ³	Mm ³
processi industriali:			
teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*)	0,38	0,39	0,45
uso civile/sanitario	1,68	1,90	1,16
raffreddamento Centrali termoelettriche	305,90	288,32	247,69
consumi totali di acqua	307,96	290,61	249,30

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

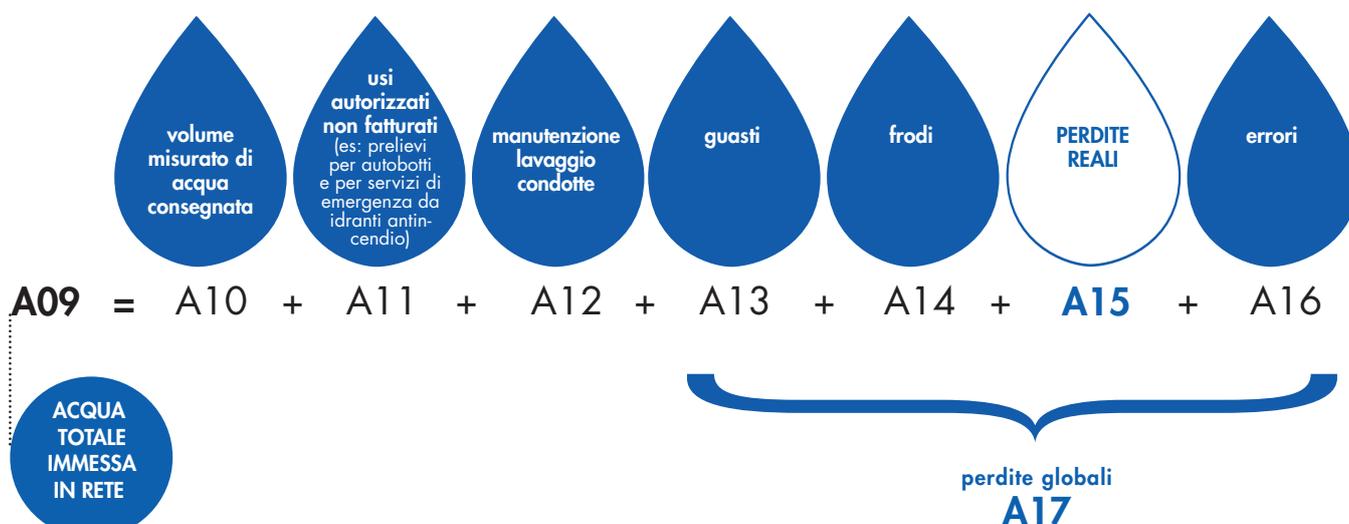
(*) Il dato, oltre alle acque utilizzate per il teleriscaldamento, include le acque industriali di Tirreno Power (costituite da acqua di acquedotto, meteoriche e di lavaggio, raccolte e trattate prima dell'utilizzo). Dal 2009 sono comprese anche le acque di processo utilizzate presso i termovalorizzatori del Gruppo A.R.I.A.

Perdite idriche

La riduzione delle **perdite idriche sulla rete di distribuzione** è un tema sensibile e di rilievo per il Gruppo: tutte le società impegnano risorse umane ed economiche per migliorare la prestazione, tramite le attività di individuazione e risanamento delle perdite. Ad esempio a questo scopo Acea Ato 5 ha potenziato e implementato ulteriormente i siti telecontrollati e Acea Ato 2 ha concentrato le attività in alcuni comuni, dove le infrastrutture presentavano maggiore problematicità (vedi anche il capitolo *La ricerca* e il *Bilancio ambientale*).

Le valutazioni delle perdite idriche vengono eseguite **secondo il D.M. 99/97** (vedi grafico n. 44). Le **perdite reali**¹⁴⁵ nella **rete storica di Roma e Fiumicino** ammontano nel 2010 a **circa il 24,8% del totale immesso in rete** e salgono al 26,9% su tutta la rete di Acea Ato 2; altre buone performance si sono rilevate per le società toscane Acque, dove le perdite sono pari a circa il 23% e Publiacqua, con il 30,9%. La società Acque ha inoltre sviluppato nel corso dell'anno le fasi di test e collaudo del progetto ASAP (Action for System Acquifer Protection), relativo proprio al contenimento delle perdite. Per ulteriori informazioni sulle società idriche, si rinvia al fascicolo *Schede società Italia-estero* e al *Bilancio Ambientale*.

Grafico n. 44 – LE PERDITE REALI IDRICHE: GRANDEZZA A15 (D.M. 99/97)



¹⁴⁵ 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 e rifiuti

Perimetro di riferimento

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, AceaElectrabel Produzione, le società del Gruppo A.R.I.A Terni En.A ed EALL, Tirreno Power. I dati relativi alle società dell'area energia tengono conto della quota di partecipazione di Acea SpA (il 30% di AceaElectrabel Produzione – con l'eccezione di Voghera Energia e Longano Eolica, rispettivamente il 24% e il 15% –, il 15% di Tirreno Power e il 100% di Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici e delle società del Gruppo A.R.I.A).

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 dei termovalorizzatori sono monitorate, ove possibile in continuo, tramite appositi analizzatori soggetti a controlli periodici, da parte di personale interno e da laboratori esterni qualificati.

I principali impianti produttivi operano nel rispetto di Sistemi di gestione ambientale formalizzati e si impegnano sia nell'abbattimento dei microinquinanti (CO, NO_x e SO₂) sia nel contenimento delle emissioni di anidride carbonica (CO₂). Se nel complesso le emissioni di CO₂ sono aumentate, per la crescita della produzione energetica complessiva, ciò non ha sempre comportato l'aumento delle emissioni specifiche: ad esempio nel 2010 **AceaElectrabel Produzione** ha ottenuto **emissioni specifiche termoelettriche** di CO₂ pari a **384 g/kWh**¹⁴⁶, in lieve contrazione rispetto allo scorso anno. Inoltre, **nel triennio sono diminuiti i valori degli inquinanti CO ed NO_x**, anche grazie alla presenza di dispositivi dry-low-NO_x nelle caldaie degli impianti termoelettrici, in grado di contenere le emissioni. Nell'impianto termoelettrico di Leini si è conclusa la fase di test a seguito della sostituzione dei bruciatori per la riduzione dei valori degli ossidi di azoto e bruciatori a basse emissioni di NO_x sono stati installati anche sulle caldaie del modulo di cogenerazione della centrale di Tor di Valle.

Le centrali termoelettriche di Tirreno Power, pur avvalendosi di tecnologie moderne, utilizzano un mix di combustibili, inclusi carbone e olio combustibile, che genera un contributo maggiore alle emissioni rispetto all'utilizzo di solo metano. Le **emissioni specifiche di CO₂ di Tirreno Power** nel 2010 sono pari a **565 g/kWh**. La società persegue comunque l'obiettivo del progressivo contenimento delle emissioni di SO₂, NO_x e polveri in atmosfera e ad esempio, sin dallo scorso anno, ha implementato un programma di gestione degli impianti di trattamento dei fumi sulle sezioni a carbone della centrale termoelettrica di Vado Ligure, che ha prodotto una loro riduzione. Per ulteriori dettagli sulle emissioni delle centrali nel triennio si veda il *Bilancio ambientale* (pagg. XVIII e XXIII). In tabella n. 90 sono indicate le emissioni totali del Gruppo, incluse le emissioni per autotrazione e condizionamento

Tabella n. 90 – LE EMISSIONI TOTALI (2008-2010)

emissioni	2008 t	2009 t	2010 t
CO ₂	1.686.384	1.422.402	1.474.041
CO	376,6	352,23	321,51
NO _x	948,8	757,98	733,85
SO ₂	768,9	623,0	761,7

NB: i dati del triennio sono riclassificati secondo le quote Acea di partecipazione societaria (100% Gruppo A.R.I.A., 15% Tirreno Power, 30% AceaElectrabel Produzione).

¹⁴⁶ Per un confronto significativo con aziende del settore, si noti che le emissioni specifiche termoelettriche di CO₂ di Enel ammontano, nel 2010, a 691 g/kWh (Fonte: Rapporto Ambientale Enel 2010), mentre quelle di Edison nel 2010 ammontano a 587 g/kWh (Bilancio di Sostenibilità Edison 2010).

Le **emissioni assegnate** agli impianti del Gruppo dal **Piano Nazionale di Allocazione (PNA)** delle quote di CO₂ per il periodo 2008-2010 e **quelle effettivamente emesse** sono riportate in tabella n. 91. I valori indicati si riferiscono ai **volumi complessivi** da attribuire a ciascun impianto,

Tabella n. 91 – QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PNA ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2008-2010)

centrali	2008		2009		2010	
	quote assegnate da PNA t	emissioni effettive t	quote assegnate da PNA t	emissioni effettive t	quote assegnate da PNA t	emissioni effettive t
Impianti di Tirreno Power (partecipata da Acea al 15%)						
Napoli Levante	13.202 (*)	25.156,53	339.665 (**)	471.979,20	0 (***)	504.068,91
Torrevaldaliga	2.451.352	2.570.428,71	2.284.458	1.818.446,38	2.146.676	1.191.086,69
Vado Ligure	4.206.197	4.341.087,27	3.995.887	3.673.241,78	3.799.870	4.349.429,51
Impianti di AceaElectrabel Produzione (partecipata da Acea al 30%)						
Tor di Valle	235.788	153.552	235.788	105.737	235.788	87.989
Montemartini	6.089	9.345	3.653	3.095	1.827	2.902
Voghera	717.675	278.313	681.791	433.420	653.084	582.750
Roselectra	715.592	654.957	679.813	581.117	651.189	622.300
Leini	631.740	614.114	680.297	483.627	651.653	604.955
Impianto di Terni EnA (partecipata da Acea al 100%)						
Terni EnA (****)	8.055	125.869	8.055	65.642	34.044	25.753

(*) Quote assegnate per il periodo di avviamento del Ciclo combinato della centrale di Napoli Levante. (Deliberazione n. 013/2009).

(**) Quote assegnate per il periodo di Avviamento (1.01.2009 – 27.04.2009) e l'esercizio commerciale (28.04.2009 – 31.12.2009) (Deliberazione dell'AEEG n.09/2010).

(***) Il Ministero dell'Ambiente fino al 2012 non emette quote per i nuovi entranti. Tirreno Power ha ottenuto un rimborso economico parziale rispetto alle quote totali pagate (Delibera ARG/elt 38/11 dell'AEEG).

(****) Quote assegnate per la porzione attribuita dal CIP 6/92, regime che termina nel 2010.

mentre le quote di emissione imputabili ad Acea, ricalcolate in relazione alle partecipazioni societarie, si trovano nel *Bilancio ambientale*. 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**.

Sono stati inoltre eseguiti nel 2010, con esiti positivi, monitoraggi dei **livelli sonori** presso le centrali termoelettriche e idroelettriche principali: Tor Di Valle, Montemartini; Salisano e G. Marconi.

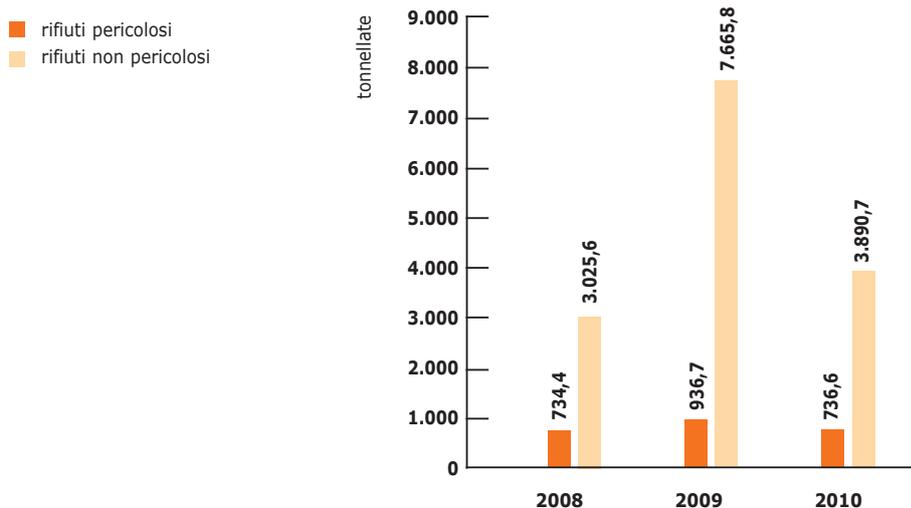
I rifiuti del Gruppo Acea

La produzione dei rifiuti del Gruppo viene descritta distinguendo l'area energia e l'area idrica (vedi anche *Bilancio ambientale*, pagg. XIX-XX). Tale distinzione è indispensabile poiché le due aree rappresentano business molto differenti sia dal punto di vista gestionale sia regolatorio.

Nell'area energia è inoltre opportuno evidenziare a parte i rifiuti prodotti dal **settore della termovalorizzazione**, i cui impianti operano per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti stessi. Le quantità prodotte dalle attività del WtE, pertanto, non possono sommarsi ai rifiuti generali delle altre società del Gruppo. Nell'**area energia**¹⁴⁷ concorrono al totale dei **rifiuti prodotti** le quantità derivanti dalle attività di **distribuzione** di energia elettrica e di **produzione** di energia (da parte di AceaElectrabel Produzione e Tirreno Power), per complessive **4.627 tonnellate** (di cui circa 737 t di "rifiuti pericolosi", il 16% del totale). La forte diminuzione rispetto alla produzione di rifiuti 2009, che era di 8.602 tonnellate, è dovuta alla fine dei lavori di repowering della Centrale di Napoli Levante e alla conclusione di alcune demolizioni realizzate lo scorso anno presso la Centrale di Torrevaldaliga Sud, che avevano generato particolari volumi di rifiuti (vedi grafico n. 45). Dalle attività di **termovalorizzazione** provengono soprattutto **ceneri e scorie**, pari a **36.809 tonnellate** nel 2010, di cui 8.991 tonnellate di "rifiuti pericolosi", circa il 24%. Anche in questo caso le quantità di rifiuti prodotti si contraggono, in particolare per il fermo dell'impianto di incenerimento del pulper, intervenuto a partire da agosto 2010 per l'avvio dei lavori di revamping (vedi grafico n. 46).

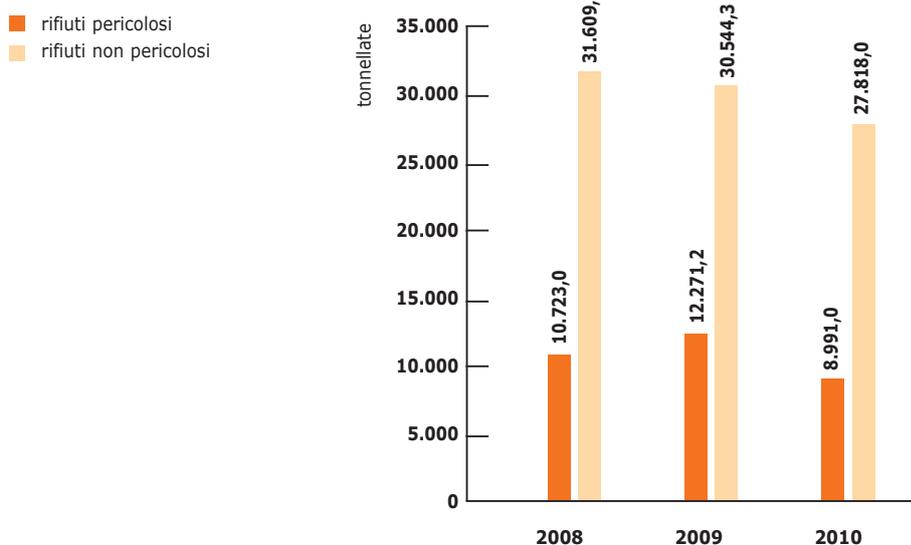
¹⁴⁷ Il totale dei rifiuti dell'area energia include anche il 50% dei rifiuti prodotti dalla holding, pari a circa 18 tonnellate, di cui circa 2 t classificate come "rifiuti pericolosi".

Grafico n. 45 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA ENERGIA (2008-2010)



NB: il dato "rifiuti pericolosi e non pericolosi" include i valori imputabili ad Acea secondo la quota di partecipazione societaria (100% di Distribuzione, 100% Gruppo A.R.I.A., 30% di AceaElectrabel Produzione e 15% di Tirreno Power).

Grafico n. 46 – PRODUZIONE RIFIUTI DA TERMOVALORIZZAZIONE (2008-2010)

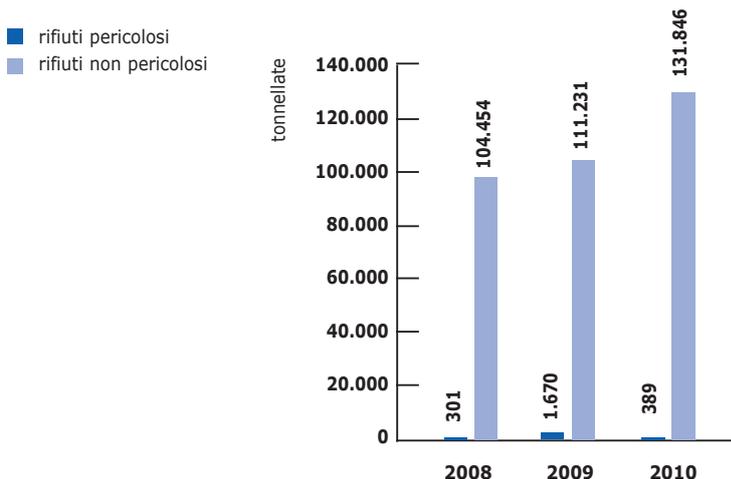


L'area idrica¹⁴⁸, che include le principali società idriche del Gruppo (vedi *Perimetro di riferimento*), nel 2010 ha prodotto **132.235 tonnellate** di rifiuti rappresentate in gran parte da inerti (di cui 389 t di "rifiuti pericolosi", lo 0,3%).

Vanno considerati a parte i rifiuti di processo, provenienti in quest'area dalle attività di depurazione delle acque reflue. Nel 2010 i fanghi sono stati pari a circa **220.765 tonnellate** (il 57,4% prodotti dalla sola Acea Ato 2) e **17.741 tonnellate** di sabbia e grigliati (di cui il 57,4% prodotti da Acea Ato 2). Per ulteriori dettagli si veda il *Bilancio ambientale*.

¹⁴⁸ Il totale dei rifiuti area idrica include, oltre alle società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Acque, Publicacqua e Acquedotto del Fiora, anche il 50% dei rifiuti prodotti dalla holding (pari a circa 18 tonnellate, di cui 2 t classificate come "rifiuti pericolosi").

Grafico n. 47 – PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO PER L'AREA IDRICA (2008-2010)



Acea smaltisce i rifiuti tramite società esterne specializzate e autorizzate.

Alcune società del Gruppo raggiungono **percentuali elevate di rifiuti recuperati**: **Acea Distribuzione** ha recuperato il 51% dei rifiuti totali (553 t su circa 1.083 t), **Acea Ato 2** il 9% (396 t su 4.332 t), **AceaElectrabel Produzione** circa l'8% dei rifiuti prodotti (281 t su 3.608,8 t) e in particolare il 57% di quelli pericolosi (189 t su 333 t), **Tirreno Power** circa il 75% del totale rifiuti prodotti (12.270 tonnellate recuperate su 16.294) e in particolare circa il 45,7% dei rifiuti pericolosi (590 t su 1.291,4 t).

Negli uffici della sede centrale di Roma è proseguita la **raccolta differenziata**, con il supporto e la collaborazione quotidiana di tutti i dipendenti. Nel 2010 tra scarti di **carta, cartone e plastiche** sono stati raccolti dalle ditte autorizzate circa **30.000 kg** di materiali e avviati al riciclo.

Box – Il SISTRI, sistema di tracciabilità dei rifiuti

Acea nel 2010 ha organizzato, con le società operative, **incontri formativi** sull'entrata in vigore del nuovo **“Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti”** (SISTRI).

Il SISTRI nasce 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**.

Il Gruppo si è pertanto preparato a gestire il nuovo sistema, il cui avvio è previsto nel febbraio 2012, fornendo adeguata assistenza alle richieste informative/formative dei dipendenti coinvolti e nominando i delegati interni, responsabili della custodia e dell'uso delle chiavette USB necessarie per la gestione elettronica delle movimentazioni.

La qualità dell'aria a Roma

Perimetro di riferimento

Il perimetro del capitolo include Acea, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Laboratori, AceaElectrabel Holding, AceaElectrabel Produzione, Acea Ato 2 e Marco Polo (ramo Acea).

I controlli sugli impianti di riscaldamento e la mobilità

Acea contribuisce a tenere sotto controllo il livello di emissioni urbane in atmosfera derivanti dagli impianti di riscaldamento e dai veicoli. Nel primo caso, infatti, l'azienda svolge per conto del Comune di Roma, l'attività di accertamento sugli impianti di riscaldamento ad uso civile, nel secondo si avvale di un parco auto aziendale adeguato e controllato.

Il controllo sugli impianti di riscaldamento urbani

La società incaricata di svolgere gli accertamenti e le ispezioni necessarie per verificare l'osservanza delle norme relative al contenimento dei consumi di energia nell'esercizio degli impianti di riscaldamento ad uso civile¹⁴⁹ è Acea Reti e Servizi Energetici.

I programmi Sanacaldaia e Caldaie Sicure riguardano, rispettivamente, gli impianti termici centralizzati con potenza superiore a 35 kW, ad uso riscaldamento, e gli impianti termici individuali, di potenza inferiore a 35 kW (i cosiddetti impianti "autonomi").

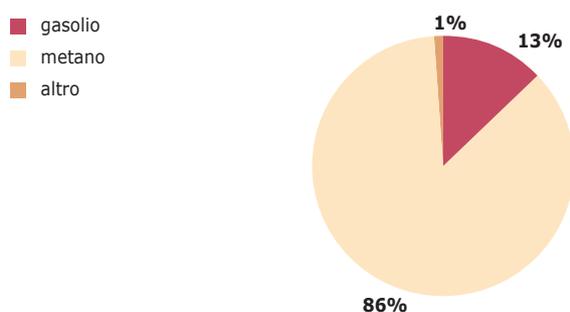
I circa **26.200** impianti centralizzati corrispondono ad una potenza installata di circa **8.566 MW**, mentre gli impianti termici "autonomi" censiti sul territorio romano sono circa **632.000** e ad essi corrisponde una potenza installata stimata di circa **6.000 MW**.

Considerata l'attuale tendenza a non installare impianti centralizzati nelle nuove costruzioni, il numero e i dati ad essi relativi restano sostanzialmente invariati negli ultimi anni, mentre gli impianti autonomi, pur essendo in crescita, hanno comunque incidenze poco apprezzabili sul totale degli impianti installati viste le piccole potenze in gioco.

La distribuzione d'uso dei combustibili è la seguente:

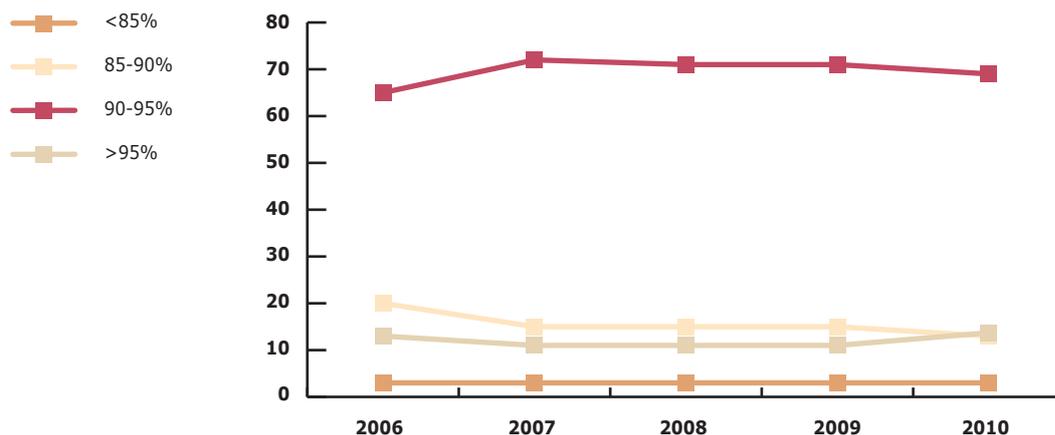
- il **metano** è utilizzato nell'86% degli impianti superiori a 35 kW e nella quasi totalità degli impianti autonomi (inferiori a 35 kW);
- il **gasolio** rappresenta il 13% circa dei combustibili degli impianti centralizzati;
- **combustibili diversi** (per lo più biodiesel, gpl, pellet) rappresentano solo l'1% del combustibile degli impianti centralizzati. In particolare il gpl risulta il più utilizzato nelle zone periferiche delle città non servite dalla rete gas.

Grafico n. 48 – DISTRIBUZIONE DEI COMBUSTIBILI IN USO A ROMA (2010)



¹⁴⁹ Come da decreto del Presidente della Repubblica n. 412 del 1993 (modificato da DPR n. 551/99, D.Lgs. n.192/05 e D.Lgs. n.311/06), i comuni con più di quarantamila abitanti sono tenuti ad accertare con controlli l'effettivo stato di manutenzione e di esercizio degli impianti termici.

Grafico n. 49 – ANDAMENTO RENDIMENTI IMPIANTI CENTRALIZZATI (2006-2010)



Il grafico n. 49 mostra i dati del rendimento medio di combustione rilevati nel corso dei controlli sul parco impianti termici centralizzati dell'ultimo quinquennio, che evidenziano il raggiungimento di una sostanziale stabilità e di un lieve incremento, tra il 2009 e il 2010, della percentuale di impianti con rendimenti superiori al 95%.

La mobilità interna

Il Gruppo è orientato a rinnovare gli autoveicoli aziendali, al fine di ridurre le emissioni¹⁵⁰ in atmosfera. Negli ultimi anni il parco auto si è attestato a circa 2.450 unità, sono aumentate le vetture di ultima generazione (Euro 4), in sostituzione di quelle "più anziane".

A fine 2010 non si sono registrate variazioni di rilievo rispetto allo scorso anno: una leggera diminuzione nelle emissioni di ossidi di azoto (NO_x) e del monossido di carbonio (CO), proprio in virtù della maggior presenza di veicoli di ultima generazione e grazie anche a una leggera contrazione del consumo di combustibili (vedi tabella n. 86).

Da rilevare infine che Acea ed Enel hanno posto le basi per il raggiungimento di un accordo per lo sviluppo dell'infrastruttura di ricarica per la mobilità elettrica¹⁵¹ da realizzare nella Capitale.

¹⁵⁰ Si veda anche il capitolo Emissioni, effluenti e rifiuti, oltre a quanto riportato nel paragrafo Le emissioni da autotrazione e condizionamento del Bilancio ambientale, pag. XXI.

¹⁵¹ L'accordo congiunto è stato raggiunto e sottoscritto nel febbraio 2011.

La ricerca

Acea sostiene centri di ricerca ed enti di normazione operativi nei settori di interesse aziendale (vedi box dedicato nel capitolo *Istituzioni e impresa*) ed ha continuato a sviluppare, tramite le società operative, quali Acea Ato 2, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, LaboratoRI, il Gruppo A.R.I.A., numerosi studi, sperimentazioni e applicazioni di nuove tecnologie o innovazioni di prodotto e di processo, spesso in collaborazione con strutture universitarie.

Nel settore energetico la ricerca è orientata soprattutto all'innovazione nell'ambito delle **energie rinnovabili**, della **termovalorizzazione** e dei servizi aggiuntivi nel **settore ambientale**. Nel 2010 anche Acea Distribuzione ha dato spazio al settore ricerca, in particolare all'evoluzione tecnologica della rete di distribuzione, e svilupperà progetti specifici nei prossimi anni.

Nel settore idrico la ricerca riguarda principalmente la **tutela della risorsa**, il suo utilizzo ottimale, la **depurazione delle acque reflue** fino agli aspetti economico finanziari delle gestioni. In particolare, le attività di **recupero delle perdite idriche** sono considerate fondamentali, anche per le ricadute attese dal punto di vista gestionale. Queste vengono svolte, ormai da alcuni anni, sia da Acea Ato 2 in collaborazione con la società LaboratoRI sia da altre società idriche del Gruppo mediante il metodo del "district metering" (vedi box dedicato).

Box – Ricerca perdite idriche nei comuni dell'ATO 2 - Lazio Centrale

L'attività di individuazione delle perdite idriche più significative si è svolta nel 2010 in particolare in alcuni comuni fuori Roma, dove la situazione delle reti richiede maggiori interventi. L'indagine, tramite la metodologia del district metering, si è concentrata nei comuni di Grottaferrata, Albano, Castel Gandolfo, Castel Madama, Monterotondo, Riano, Fiano Romano, Santa Severa e Cerveteri. Obiettivi principali dell'iniziativa:

- la localizzazione delle perdite più significative;

- la definizione dell'assetto ottimale del sistema di distribuzione;

- la definizione di un sistema di monitoraggio permanente sia per tenere sotto controllo il livello di perdite dopo le riparazioni sia per individuare eventuali nuove perdite.

Per i comuni studiati è stata ultimata la mappatura della rete e l'inserimento in GIS del tracciato delle condotte e delle caratteristiche dei manufatti, per un totale di circa 500 km.

Le società **LaboratoRI** e **Acea Ato 2** sviluppano ogni anno, in sinergia, una rilevante attività di ricerca in ambito idrico ambientale. I principali progetti, alcuni intrapresi negli ultimi anni e proseguiti anche quest'anno, altri avviati nel 2010, sono illustrati nelle tabelle nn. 92-95 che li raggruppano in 4 macroaree: **fonti e qualità acque potabili, depuratori, bacini idrografici e reti fognarie**. LaboratoRI svolge attività di ricerca anche per conto di altre società del Gruppo e nel 2010 si segnalano:

- studi di monitoraggi ambientali per Solemme, del Gruppo Aquaser;
- attività di verifica funzionale di impianti di trattamento acque potabili per Acea Ato 5;
- supporto nella gestione dell'impianto MBR (Membrane Bio-Reactor) di trattamento delle acque di spremitura del pulper per Terni En.A;
- sperimentazione di tecniche XRF (*X-ray fluorescence spectroscopy*) per un rapido screening dei rifiuti in ingresso agli impianti di termovalorizzazione;
- metodologie per la valutazione delle caratteristiche prestazionali dei rifiuti utilizzati come combustibili solidi e definizione dei relativi protocolli di controllo.

Tabella n. 92 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SU FONTI E QUALITÀ ACQUE POTABILI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Sorgenti del Peschiera: approfondimenti conoscitivi (2008-2010)	Lo studio per il risanamento della galleria collettrice delle Sorgenti del Peschiera, avviato nel 2008, è terminato a maggio 2010 ed ha prodotto gli indirizzi tecnici e le linee guida per la progettazione degli interventi.
Ricerche idriche (2010)	Il progetto è finalizzato alla valutazione della disponibilità della risorsa idrica (portate prelevabili) con prove di campo finalizzate all'ottimizzazione degli impianti e della gestione dei pozzi di Pascarella (Pomezia) e di Pantano Borghese-Cavallino.
Aree di salvaguardia (2009-2010)	Dopo l'avvio dei lavori nel 2009, nel 2010 sono state redatte le proposte tecniche di aree di salvaguardia dei nuovi pozzi realizzati a Fiano Romano, Marcellina, Grottaferrata, Castelgandolfo e Rocca di Papa.
Disinfezione delle acque con acido peracetico (2010)	È stato completato lo studio con l'ISS sulle potenzialità di applicazione della disinfezione con acido peracetico alle acque destinate al consumo umano, la fase di sperimentazione è proceduta con uno studio pilota effettuato presso i depuratori di Ostia e Roma Sud, dove sono state comparate le performance di abbattimento della carica microbiologica tra acido peracetico e ipoclorito di sodio.
Rimozione di contaminanti da acque destinate al consumo umano (2010)	La progressiva acquisizione del servizio idrico integrato nei comuni dell'ATO 2 e la necessità di adeguare la qualità di alcune acque captate agli standard previsti dal D. Lgs. 31/2001, richiede di definire idonei processi di trattamento per la rimozione di contaminanti (arsenico, vanadio, fluoruri e manganese). Sono proceduti nell'anno gli studi nei bacini dell'ATO 2 per la definizione del processo più idoneo per adeguare la qualità dell'acqua emunta da fonti di approvvigionamento, con progettazione - redazione delle relative specifiche di gara - start-up e collaudo impianti di trattamento.
Ottimizzazione, verifiche di funzionalità dei processi di trattamento delle acque potabili (2009-2010)	Sono state svolte attività di verifica funzionale degli impianti di trattamento delle acque potabili finalizzate alla verifica delle prestazioni delle varie fasi di trattamento e ottimizzazione dei processi.
Sviluppo di un prototipo di monitoraggio in continuo per la rilevazione di parametri di mineralizzazione delle acque destinate al consumo umano (2009-2010)	Si è 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)	Lo studio è finalizzato a verificare gli impatti presenti lungo il corso del fosso e la relativa influenza sulle caratteristiche di qualità del fiume Aniene a seguito dell'immissione delle acque del fosso stesso. Sono state effettuate 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 batteri bioluminescenti (Vibrio f.) (2010)	Il progetto prevede la stesura di un protocollo per la standardizzazione di prove analitiche finalizzate alla validazione del sistema di monitoraggio on-line mediante l'utilizzo di batteri marini bioluminescenti. La bioluminescenza naturale di questi indicatori subisce una diminuzione se messi a contatto con sostanze tossiche; tale inibizione è teoricamente in funzione della tossicità delle sostanze, delle loro concentrazioni e dei tempi di contatto.
Sperimentazione di sistemi di monitoraggio in continuo di fluoruri su impianti di potabilizzazione (2010)	Il progetto ha previsto la validazione di un sistema di determinazione on-line e in continuo della concentrazione di fluoruri. Successivamente alla validazione in laboratorio, per il 2011 è prevista la verifica in campo dello strumento.

Tabella n. 93 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SUI DEPURATORI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Applicazione software CLARIUS per la gestione degli impianti di trattamento acque reflue (2009-2010)	Il progetto prevede l'applicazione del software Clarius quale strumento per un'organica e sistemica raccolta e analisi dati dei grandi impianti di depurazione di Roma Sud (dal 2009), Roma Est e Roma Nord.
Studio pilota SBBGR (2008-2010)	Nell'ambito della sperimentazione della tecnologia SBBGR (Sequencing Biological Biofilter Granular Reactor), nel 2010 è stata avviata 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.
Studio MBR in piena scala (2009-2010)	Dopo la realizzazione di un impianto MBR nel Bacino Sud è proseguito lo studio che ha il fine di verificare le prestazioni in scala reale che tale tecnologia può raggiungere, con riferimento alla normativa nazionale, per il riutilizzo delle acque reflue.
Monitoraggio dell'idrogeno solforato (H ₂ S) degli impianti di trattamento reflui (Roma Sud, Est, Nord, Ostia, Co.BI.S.) (2007-2010)	È proseguito lo studio di distribuzione spaziale e temporale degli impatti odorigeni nelle aree interne ed esterne ai principali impianti di depurazione. 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) (2007-2010)	Lo studio nel 2010 ha previsto la revisione dei DVR (documenti valutazione rischio) biologici e chimici per i grandi impianti di depurazione e l'aggiornamento del rischio biologico per 15 impianti minori (5 di questi variano ogni anno). La revisione dei documenti biologici è stata attuata attraverso campagne di monitoraggio stagionali della qualità microbiologica dell'aerosol, mentre per il DVR chimico, sono stati verificati cicli di lavoro e modalità di manipolazione dei chemical utilizzati.
Analisi impatti e prestazioni impianti di essiccazione fanghi (2010)	A seguito dell'avvio degli essiccatori di Roma Nord e Roma Est, sono state pianificate ed effettuate indagini specifiche delle emissioni in aria, delle acque dei pozzetti di scarico e dei piezometri, per verificare la conformità alle prescrizioni AIA dei parametri ambientali e le prestazioni dei sistemi di abbattimento inquinanti della linea fumi. Effettuate campagne specifiche per la valutazione degli impatti odorigeni e acustici.

Tabella n. 94 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SUI BACINI IDROGRAFICI

titolo del progetto (anno)	descrizione
Pianificazione e studi settoriali (2010)	Avviata un'attività volta all'ottimizzazione dei sistemi di approvvigionamento idrico del Bacino Sud, Bacino Ovest e alla valutazione delle portate approvvigionate da acquedotti da riservare per la città di Roma.
Cartografia Ambiti di bilancio idrico (2010)	È stata emessa la cartografia relativa al Distretto dei Colli Albani che scompone l'intera area (circa 1.400 km ²) in territori di riferimento (bacini idrogeologici), corredati da un bilancio idrologico distribuito che permette di associare gli impianti di captazione e le aree di alimentazione.
Fiumi Tevere e Aniene: stato di qualità, rete di monitoraggio chimico fisico on-line e implementazione ecotossicologica (2007-2010)	Lo studio dell'evoluzione temporale delle caratteristiche qualitative dei fiumi Tevere e Aniene è proseguito con campionamenti puntuali finalizzati alla classificazione annuale ai sensi del D. Lgs. 152/06, e attraverso l'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 (2008-2010)	Proseguimento dello 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. Effettuate campagne di monitoraggio stagionali in diversi punti di controllo lungo l'asta fluviale con determinazione di parametri chimico fisici, organici e microbiologici.
Sviluppo modello valutazione impatti inquinanti sul tratto urbano dei fiumi Tevere e Aniene (2006-2010)	Sviluppo di uno strumento di simulazione integrato, in grado di legare le cause d'inquinamento agli effetti misurati o attesi sul sistema dei corpi idrici ricettori, con l'utilizzazione del software SIMPOL3 sviluppato in Inghilterra dal Water Research centre (WRc plc). SIMPOL3 è un modello di tipo probabilistico, dove tutte le variabili in gioco vengono considerate come variabili casuali con assegnate leggi di distribuzione della probabilità. Tra le attività del 2010 si segnala l'inserimento nel modello dei dati di pioggia provenienti dallo studio sulle precipitazioni, condotto nel 2009 in collaborazione con la WRc plc di Swindon (UK) e Paul S.P. Cowpertwait della University of Technology di Auckland (NZ); la predisposizione per l'inserimento nel modello del tratto urbano del comune di Roma del fiume Tevere dei dati provenienti dal modello idraulico per il bacino del depuratore Roma Sud – destra Tevere; la caratterizzazione di massima degli imbocchi dei fossi naturali di destra e sinistra Tevere.

Tabella n. 95 – PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SULLE RETI FOGNARIE

titolo del progetto (anno)	descrizione
Modello Drenaggio Urbano per il Bacino Fognario Roma Nord (2004-2010)	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. La versione 2010 del modello per il Bacino Roma Nord interessa una schematizzazione della rete fognaria per 110 km circa, per un'estensione di circa 15.000 ha.
Modello Afflussi/Deflussi per l'intero Bacino fognario Roma Est, Roma Sud, CoBIS e Ostia (2005-2010)	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 2010 per ognuno dei bacini individuati si è andati avanti con l'aggiornamento del modello, la raccolta ed elaborazione dati, la definizione dei bacini fognari. Il Modello per il bacino fognario di Ostia è stato soltanto avviato, partendo dalla consultazione dell'archivio cartaceo e dalla definizione del programma dei rilievi da realizzarsi nel 2011.

INDICE DEI GRAFICI E TABELLE

Grafici

n. 1 -	La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2010	7
n. 2 -	Le attività del Gruppo Acea	21
n. 3 -	L'assetto proprietario al 31.12.2010	22
n. 4 -	L'assetto operativo al 31.12.2010	24
n. 5 -	Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2009-2010)	28
n. 6 -	Organigramma di Acea SpA al 31.12.2010	42
n. 7 -	Sistema delle regole interne	47
n. 8 -	Acea e i suoi stakeholder	49
n. 9 -	Il sistema di valori Acea verso di stakeholder	50
n. 10 -	Giudizi globali sui servizi erogati (2008-2010)	63
n. 11 -	Servizio elettrico- Rete: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivo e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2010)	64
n. 12 -	Servizio elettrico - Vendita: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivo e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2010)	64
n. 13 -	Servizio idrico - CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivo e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2010)	66
n. 14 -	Servizio di illuminazione pubblica -: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivo e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2010)	68
n. 15 -	Andamento prestazioni Acea ripristino guasti illuminazione pubblica (2006-2010)	79
n. 16 -	Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2010)	80
n. 17 -	Tipologia di interventi effettuati su reti fognarie dell'ATO 2 - Lazio centrale (Roma e comuni gestiti) (2010)	85
n. 18 -	Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2009-2010)	86
n. 19 -	Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2009-2010)	89
n. 20 -	Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2010)	89
n. 21 -	I principali indicatori sull'accesso al sito internet Acea (medie mensili 2008-2010)	95
n. 22 -	Valore appalti e incidenza delle diverse tipologie sul totale (2008-2010)	103
n. 23 -	Ripartizione per macroaree della spesa per approvvigionamenti (beni, servizi, lavori) (2008-2010)	103
n. 24 -	Distribuzione geografica dei fornitori e degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi, in Italia e all'estero (2010)	104
n. 25 -	Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto (2008-2010)	106
n. 26 -	Ripartizione infortuni per aree industriali (2010)	118
n. 27 -	Infortuni e indici di frequenza e gravità (2008-2010)	119
n. 28 -	Ripartizione ore di formazione per qualifica (2008-2010)	125
n. 29 -	Numero di fondi SRI in Europa cumulati (2006-2010)	131
n. 30 -	Totale asset under management per i fondi SRI in Europa e in Italia (2006-2010)	131
n. 31 -	Asset under management fondi SRI per Paese (2010)	131
n. 32 -	Ripartizione investimenti per macroaree (2009-2010)	136
n. 33 -	Impianti fotovoltaici connessi alla rete: potenza installata per Regione (al 31.12.2010)	154
n. 34 -	Obiettivi di risparmio energetico assegnati ad Acea Distribuzione, TEE prodotti ed eccedenti (2008-2010)	157

n. 35 -	Società idriche: avanzamento complessivo dei piani di efficientamento energetico (2010)	158
n. 36 -	Volumi di acqua potabile immessi in rete totali e per società (2010)	159
n. 37 -	Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2010)	161
n. 38 -	Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2010)	161
n. 39 -	Reti fognarie complessive e per società (2010)	164
n. 40 -	Impianti di depurazione totali e per società (2010)	164
n. 41 -	Volumi di acque reflue complessivamente trattate e per società (2010)	164
n. 42 -	COD rimosso (depuratori principali di Roma e Fiumicino) (2008-2010)	165
n. 43 -	SST rimossi (depuratori principali di Roma e Fiumicino) (2008-2010)	165
n. 44 -	Le perdite reali idriche, grandezza A15 (D.M. 99/97)	169
n. 45 -	Produzione rifiuti del Gruppo per l'area energia (2008-2010)	172
n. 46 -	Produzione rifiuti da termovalorizzazione (2008-2010)	172
n. 47 -	Produzione rifiuti del Gruppo per l'area idrica (2008-2010)	173
n. 48 -	Distribuzione dei combustibili in uso a Roma (2010)	174
n. 49 -	Andamento rendimenti impianti centralizzati (2006-2010)	175

Tabelle

n. 1 -	Materialità: mappatura della rilevanza	7
n. 2 -	Livelli di applicazione delle linee guida GRI-G3.1	8
n. 3 -	Corrispondenza Global Compact-GRI	10
n. 4 -	Elementi standard GRI-G3.1	12
n. 5 -	Gruppo Acea in numeri (2010)	22
n. 6 -	Area di consolidamento al 31.12.2010	23
n. 7 -	I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2009-2010)	27
n. 8 -	Dati patrimoniali e posizione finanziaria netta del Gruppo Acea (2009-2010)	29
n. 9 -	I principali indicatori della redditività (2008-2010)	29
n. 10 -	Alcuni strumenti per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale in Acea	32
n. 11 -	Valore economico direttamente generato e distribuito (2009-2010)	51
n. 12 -	Ripartizione del valore generato per stakeholder (2009-2010)	51
n. 13 -	Indicatori GRI-G3.1 economici e sociali	54
n. 14 -	Vendita energia: i clienti del Gruppo Acea per tipologia di mercato (2008-2010)	61
n. 15 -	Giudizio globale sul servizio elettrico (2008-2010)	64
n. 16 -	Servizio elettrico (rete e vendita): percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2010)	65
n. 17 -	Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua a Roma (2008-2010)	65
n. 18 -	Servizio idrico Roma: percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2010)	66
n. 19 -	Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma (2008-2010)	67
n. 20 -	Servizio di illuminazione pubblica: percentuale di soddisfatti su aspetti specifici (2010)	68
n. 21 -	Principali interventi per gestione e sviluppo di reti e cabine elettriche (2010)	70
n. 22 -	Livelli "specifici" di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2009-2010)	72
n. 23 -	Indennizzi automatici ai clienti per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità (2010)	72

n. 24 - Livelli "specifici" di qualità commerciale: tempestività comunicazione dati tecnici dal Distributore al Venditore (2010)	73	n. 64 - Rating 2010	129
n. 25 - Livelli "specifici" di qualità commerciale e performance di AceaElectrabel Elettricità (2010)	74	n. 65 - Webranking Italia Top 100: Acea in classifica (2008-2010)	130
n. 26 - Livelli generali di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2009-2010)	74	n. 66 - Indicatori GRI-G3.1 ambientali	140
n. 27 - Livelli "generali" di qualità commerciale e performance di AceaElectrabel Elettricità (2010)	75	n. 67 - Spese ambientali delle principali società operative (2010)	146
n. 28 - Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2008-2010)	76	n. 68 - Spese ambientali di alcune società del settore idrico (2010)	146
n. 29 - Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2008-2010)	76	n. 69 - Energia prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (2008-2010)	148
n. 30 - Clienti MT: interruzioni e indennizzi (2008-2010)	77	n. 70 - Energia potenziale, suddivisa per fonte energetica primaria utilizzata (2008-2010)	148
n. 31 - I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma (2010)	77	n. 71 - Le centrali elettriche di AceaElectrabel Produzione	149
n. 32 - Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2010)	77	n. 72 - Le centrali elettriche di Tirreno Power	149
n. 33 - Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2010)	78	n. 73 - Capacità installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2008-2010)	150
n. 34 - Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2009-2010)	79	n. 74 - Indici di disponibilità degli impianti di AceaElectrabel Produzione (2009-2010)	150
n. 35 - Principali interventi di illuminazione artistico monumentale (2010)	80	n. 75 - Rendimenti medi delle Centrali di AceaElectrabel Produzione (2009-2010)	151
n. 36 - Principali interventi sul sistema acquedottistico e controlli acque potabili nell'ATO 2 - Lazio centrale (2010)	83	n. 76 - Indici di disponibilità degli impianti di Tirreno Power (2009-2010)	151
n. 37 - Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2008-2010)	83	n. 77 - Rendimenti medi per fonte energetica e delle Centrali di Tirreno Power (2009-2010)	152
n. 38 - Principali interventi sul sistema di depurazione e fognario e controlli acque reflue nell'ATO 2 - Lazio centrale (2010)	85	n. 78 - Linee di distribuzione aeree e interrattate al 31.12.2010	155
n. 39 - Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2010)	87	n. 79 - Le sorgenti sotto tutela nell'ATO 2 - Lazio centrale	160
n. 40 - I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea (2010)	90	n. 80 - Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2008-2010)	161
n. 41 - Sportelli sede centrale: performance (2008-2010)	91	n. 81 - Controlli analitici su acque reflue totali e per società (2008-2010)	161
n. 42 - Top ten dei fornitori di beni e servizi del Gruppo e incidenza sul totale (2010)	105	n. 82 - Determinazioni analitiche su acque potabili - rete storica di Roma (2008-2010)	162
n. 43 - Top ten dei fornitori di lavori del Gruppo e incidenza sul totale (2010)	105	n. 83 - Determinazioni analitiche effettuate complessivamente nell'ATO 2 - Lazio centrale (2008-2010)	163
n. 44 - Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2008-2010)	108	n. 84 - Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (2010)	163
n. 45 - Localizzazione geografica dei dipendenti (2010)	108	n. 85 - Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 SpA - Comune di Roma (2010)	165
n. 46 - Dipendenti Acea: composizione del personale (2008-2010)	109	n. 86 - Consumi autoparco Acea (2008 -2010)	167
n. 47 - Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2008-2010)	110	n. 87 - Consumi diretti di energia del Gruppo Acea (2008 -2010)	168
n. 48 - Dipendenti Acea: durata media rapporto di lavoro (2010)	110	n. 88 - Consumi indiretti di energia del Gruppo Acea (2008-2010)	168
n. 49 - Società della filiera energetica: durata media rapporto di lavoro (2010)	111	n. 89 - Consumi idrici del Gruppo Acea (2008-2010)	169
n. 50 - Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2008-2010)	111	n. 90 - Le emissioni totali (2008-2010)	170
n. 51 - Tassi di turnover, ingresso e uscita (2008-2010)	111	n. 91 - Quote di emissione CO ₂ da PNA ed emissioni effettive per centrale (2008-2010)	171
n. 52 - Dipendenti Acea: età media del personale (2008-2010)	111	n. 92 - Principali attività di ricerca su fonti e qualità acque potabili	177
n. 53 - Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2008-2010)	112	n. 93 - Principali attività di ricerca sui depuratori	178
n. 54 - Dipendenti Acea: classi di età (2010)	112	n. 94 - Principali attività di ricerca sui bacini idrografici	178
n. 55 - Dipendenti Acea: livello di istruzione (2008-2010)	112	n. 95 - Principali attività di ricerca sulle reti fognarie	179
n. 56 - Le donne in Acea (2008-2010)	116		
n. 57 - Dipendenti Acea: ore lavorate (2008-2010)	116		
n. 58 - Dipendenti Acea: giorni di assenza (2008-2010)	116		
n. 59 - Retribuzioni medie lorde per qualifica (2009-2010)	120		
n. 60 - Rendimento del valore delle quote dei comparti Pegaso e del TFR al 31.12.2010	122		
n. 61 - I corsi e i costi della formazione (2009-2010)	125		
n. 62 - I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2008-2010)	127		
n. 63 - Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2009-2010)	129		

Acea
Bilancio di Sostenibilità 2010

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

cura editoriale
Relazioni Esterne e Comunicazione
Tiziana Flaviani

progetto grafico
EDB&RDB

fotografie
Fabio Anghelone - Archivio Acea

Roma - ottobre 2011





Questo prodotto è realizzato per la quasi totalità con carta certificata FSC.



www.aceia.it