

2014

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACEA

L'identità aziendale

Le relazioni socio-economiche
con gli stakeholder

Le relazioni con l'ambiente

Bilancio ambientale

CHANGE



2014

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
GRUPPO ACEA

INDICE

LETTERA DI INTRODUZIONE

- 6 COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ:
NOTA METODOLOGICA
- 10 L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT
- 12 OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

L'IDENTITÀ AZIENDALE

- 16 **PROFILO DEL GRUPPO**
 - Attività e funzioni delle principali società del Gruppo
 - Indicatori economici generali
 - Evoluzione e Piano strategico
- 26 **STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ**
 - Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità
 - La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa
 - Il Piano di sostenibilità 2014-2018 e gli obiettivi di medio termine
- 36 **CORPORATE GOVERNANCE
E SISTEMI DI GESTIONE**
 - La corporate governance in Acea
 - I sistemi di gestione
- 43 **STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE
DEL VALORE GENERATO**
 - Gli stakeholder e il loro coinvolgimento
 - La distribuzione del valore generato da Acea

CHANGE

PROGRESS

PEOPLE

LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER

48 CLIENTI E COLLETTIVITÀ

- I clienti del Gruppo Acea
- La qualità percepita
- La qualità erogata
- Le tariffe
- Customer care
- Comunicazione, eventi e solidarietà

83 FORNITORI

- Gli oneri esterni consolidati
- Le politiche degli acquisti
- L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori
- La valutazione dei fornitori

92 PERSONALE

- Il personale di Acea
- Relazioni industriali
- Diversità e Pari opportunità
- Le ore lavorate e le assenze
- Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
- Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione
- Le attività sociali

109 AZIONISTI E FINANZIATORI

- Il flusso economico verso azionisti e finanziatori
- I rating delle agenzie
- La relazione finanziaria
- Finanza sostenibile e responsabile

112 ISTITUZIONI E IMPRESA

- Il rapporto con le Istituzioni
- Lo stakeholder impresa

118 LE ATTIVITÀ ESTERE

FUTURE

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

124 LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA

- Il contenimento delle emissioni di anidride carbonica
- Un capitale da proteggere: la biodiversità
- La gestione ambientale
- Le "spese ambientali"

128 AREA ENERGIA

- La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili
- La distribuzione di energia: reti e "smart grid"
- Il risparmio energetico

139 AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI

- Il trattamento integrato dei rifiuti: una gestione sostenibile
- Incenerimento dei rifiuti e recupero energetico
- La produzione di compost: primo anello di una agricoltura sostenibile

141 AREA IDRICA

- Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette
- La qualità dell'acqua
- Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione

146 L'USO DI ENERGIA E ACQUA

- I consumi energetici
- I consumi idrici

149 EMISSIONI, MOBILITÀ E RIFIUTI

- Le emissioni in atmosfera
- I rifiuti del Gruppo Acea

153 LA RICERCA

155 SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE

168 INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD E GLI INDICATORI DI PERFORMANCE

179 INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

183 BILANCIO AMBIENTALE

LETTERA DI INTRODUZIONE

Con il Bilancio di Sostenibilità, alla sua 17ª edizione, intendiamo fornire alle parti interessate una visione dell'azienda che integri gli aspetti economici e di governance con gli aspetti sociali ed ambientali delle attività, in continuità con un'attenzione alla sostenibilità d'impresa che vogliamo sia sempre più qualificante e presente nella gestione. L'ambito di attività del Gruppo, nei servizi d'interesse economico generale, e l'ampiezza dell'arco temporale di operatività hanno infatti contribuito ad accrescere, in Acea, la consapevolezza del ruolo sociale svolto. Per questa ragione, la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa sono insite nell'identità del Gruppo, che le ha trasposte nei valori di riferimento, e nei coerenti indirizzi comportamentali, nella dotazione di sistemi di gestione e di engagement delle parti interessate, nel puntuale monitoraggio delle performance.

Riguardo ai riferimenti valoriali, sia il Codice Etico, adottato nel 2004 ed aggiornato nel 2012, sia l'adesione al Global Compact, sottoscritta nel 2007, testimoniano il costante impegno di Acea che, quest'anno, ha voluto intraprendere un percorso di approfondimento della coerenza tra i principi enunciati nel "Patto globale" e le azioni intraprese, identificando in esse gli elementi rispondenti al livello advanced della Communication on Progress, previsto dal Global Compact.

Per quanto concerne le iniziative di ascolto e coinvolgimento delle parti interessate, nella convinzione che da esse possa generarsi un patrimonio informativo e relazionale utile allo sviluppo del Gruppo, abbiamo organizzato presso la nostra sede centrale, nel gennaio 2015, un focus group multistakeholder, con l'obiettivo di discutere, rilevare e analizzare le tematiche di interesse e le attese informative connesse alla rendicontazione socio-ambientale.

Intendiamo far sì che la crescita dell'impresa, nel perseguimento degli obiettivi di business, sia sostenibile e abbini allo sviluppo economico l'attenzione agli aspetti socio-ambientali. Il Piano Industriale 2014-2018 ha indicato tali linee di sviluppo: accrescere il ruolo nel settore del trattamento industriale dei rifiuti, migliorare la soddisfazione dei clienti per i servizi fruiti e le relazioni con l'azienda, consolidare il ruolo nel settore idrico nazionale, puntando su innovazioni gestionali, sviluppare la vocazione a diventare una smart utility nella gestione delle reti elettriche. In coerenza con tali indirizzi è stato aggiornato il Piano di Sostenibilità 2014-2018, che prevede obiettivi specifici di miglioramento della qualità dei servizi erogati, da ottenere mediante l'applicazione di innovazione tecnologica tanto nei processi produttivi quanto nella gestione degli interventi, di efficientamento dei canali di contatto con i clienti, anche attraverso un orientamento social delle applicazioni tecnologiche, di presenza attiva nei territori su cui insistono le attività del Gruppo, sostenendo iniziative a beneficio della collettività, di contenimento degli impatti ambientali, di importanti iniziative di efficientamento energetico, di valorizzazione delle persone, tramite un sistema di gestione attento al merito e alle competenze, di costante cura della sicurezza sul lavoro, di attenzione crescente alla qualità e alla sicurezza lungo la catena di fornitura.

Tra le principali iniziative intraprese nell'anno, vogliamo ricordare che, sulla base di una riflessione strategica interna, è stato avviato il programma ACEA2PUNTOZERO. Si tratta di un percorso sfidante, di evoluzione tecnologica e organizzativa, destinato ad incidere profondamente sulla capacità competitiva dell'impresa: è incentrato sul rinnovamento e l'armonizzazione dei sistemi informativi a supporto delle attività chiave del Gruppo e sulla valorizzazione e il coinvolgimento del personale, al fine di conseguire miglioramenti significativi sia nei processi operativi sia nella qualità dei servizi offerti ai clienti.

A livello di governance, il nostro Consiglio di Amministrazione, a seguito del rinnovo dei vertici societari, ha oggi una composizione che supera, nella rappresentanza femminile, le aspettative del legislatore. È stata inoltre approvata la Carta per la gestione delle diversità e istituito il Comitato Diversity.

Nell'ambito dei processi industriali sono state intraprese e pianificate attività volte al contenimento degli impatti ambientali e alla riduzione delle emissioni di CO₂, delle perdite di rete e dei consumi di energia e di acqua ed è proseguito l'impegno per l'efficientamento energetico, ad esempio con l'installazione di dispositivi a LED per i sistemi di illuminazione degli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e Terni. È stato definito, insieme con il Comune di Roma, il Piano, da realizzarsi entro i prossimi due anni, per la trasformazione a LED del parco lampade di tutta l'illuminazione pubblica di Roma, con un risparmio di energia elettrica previsto di oltre il 50%. È proseguito, inoltre, l'impegno nel settore delle smart grid, nel quale Acea è già all'avanguardia, e sono state avviate altre iniziative in un'ottica smart city, ad esempio il progetto RoMA - Resilience Enhancement of Metropolitan Area - del quale Acea è capofila, insieme con altri soggetti istituzionali ed industriali.

Nei confronti delle persone del Gruppo, che rappresentano il più importante capitale a disposizione per la crescita e la creazione di valore, è proseguita l'applicazione di un Sistema di gestione incentrato sulla valutazione e valorizzazione del merito individuale, che sarà esteso a tutta la popolazione aziendale, e si è svolta un'intensa attività formativa volta ad accrescere le competenze e a rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo. L'impegno nella diffusione di una cultura della salute e sicurezza sul lavoro, anche grazie all'estensione dei sistemi di gestione certificati, ha inoltre portato a confermare un trend di marcata riduzione degli eventi infortunistici.

Verso i fornitori, Acea ha sviluppato ed esteso, nell'anno, l'applicazione di un sistema di vendor rating, che monitora e valorizza gli aspetti di qualità e sicurezza lungo la catena di fornitura, ha ampliato il green procurement ed ha contribuito allo sviluppo del tessuto economico indotto, dando lavoro a circa 1.800 aziende in Italia, per un valore di approvvigionamenti di lavori, beni e servizi di oltre 530 milioni di euro.

Infine, Acea ha voluto sottolineare la propria presenza, partecipe, nei territori in cui opera, contribuendo al benessere dei cittadini, ad esempio tramite il sostegno e la sponsorizzazione di eventi culturali e sportivi, a larga partecipazione della collettività, e ha dedicato particolare attenzione alle zone periferiche della città. Ricordiamo, tra gli altri, il progetto Luce. Diversità è energia che ha incluso eventi sia nel centro storico che nei quartieri delle periferie romane, con il coinvolgimento di alcuni istituti scolastici, quale luogo privilegiato in cui apprendere i valori del confronto aperto, dell'integrazione e dell'accettazione delle diversità. Acea ha preso posizione su temi di rilievo sociale, organizzando l'evento Mai più, presso il Macro di Testaccio, alla vigilia della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, per sottolineare il proprio impegno contro ogni forma di discriminazione, disparità e abuso. Ha inoltre aderito alla dodicesima Giornata Mondiale contro le mutilazioni femminili, promossa dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ed ha contribuito con le sponsorizzazioni tecniche all'illuminazione in rosa del Palazzo della Regione Lazio e del Colosseo, quali simboli dell'iniziativa Ottobre rosa, finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione del tumore al seno, e alle iniziative di Romadiceno, insieme con Roma Capitale, che si sono svolte in occasione della Giornata mondiale ONU contro la violenza sulle donne, illuminando di rosso Piazza del Popolo.

L'Amministratore Delegato
Alberto Irace



Il Presidente
Catia Tomasetti



COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

Il *Bilancio di Sostenibilità* descrive le **performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo**, con l'intento di offrire alle parti interessate informazioni per quanto possibile chiare, complete ed integrate. La presente edizione si riferisce all'esercizio 2014 ed è il diciassettesimo report pubblicato da Acea con regolarità annuale.

Il *Bilancio di Sostenibilità*, dopo il passaggio formale in **Consiglio di Amministrazione**, viene pubblicato **in concomitanza con il Bilancio d'esercizio** e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti¹.

LE LINEE GUIDA

Acea ha seguito i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance delle **Linee guida GRI-G3.1**², integrati dagli indicatori previsti **dal Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**.

Il report, inoltre, presenta nel **Bilancio ambientale** oltre **260 voci** che quantificano i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo: i valori della produzione, i fattori utilizzati (le risorse), e gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni).

Dal 2007 Acea aderisce all'iniziativa del **Global Compact (GC)**, riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale" e **gli orientamenti etici espressi dal Codice Etico del Gruppo**. La *Communication on Progress (CoP)* è integrata nel report di sostenibilità, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni; inoltre, **a partire dalla presente edizione del Bilancio**, è stato deciso di dare maggiore evidenza agli elementi coerenti con il rispetto dei dieci principi GC e di confrontarsi con il **livello advanced della CoP**.

CONTENUTI E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

I contenuti del *Bilancio di Sostenibilità*, 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**, quotata in Borsa, dei **rapporti** che intercorrono **tra la holding e le altre società del Gruppo**, dei **settori di operatività** (energetico, idrico e ambientale) e della **missione** di Utility, **del Paese** – l'Italia – **in cui si svolgono prevalentemente le attività** e delle **tipologie di stakeholder** con i quali Acea interagisce.

Nel 2014 è stata avviata una **nuova analisi volta** alla **definizione della "matrice di materialità"** (o rilevanza), in applicazione dei principi delle Linee guida GRI³, e in coerenza con le indicazioni del nuovo standard G4. Tale analisi si pone la finalità di **evidenziare i temi di natura economica, sociale, ambientale e di governance di maggior rilievo** sia per l'azienda che per le parti interessate.

L'attività, avviata verso la metà del 2014 e conclusa nel primo bimestre del 2015, è stata **svolta dal team RSI**, interno all'azienda, ed ha previsto **3 fasi principali**:

- **l'analisi documentale** – durante la quale è stato ricavato un **primo elenco di 36 "temi rilevanti"**, derivati dallo studio e dalla sistematizzazione dei contenuti di **circa 60 documenti** (di scenario, rappresentativi delle istanze degli stakeholder, documenti strategici e gestionali interni ecc.) e dall'applicazione di metodologie di calcolo, che hanno tenuto conto sia del tipo di documento analizzato – con opportune ponderazioni – sia della frequenza dei temi;
- **le interviste ai manager** – che hanno previsto incontri **con 20 manager**, durante i quali è stata condivisa l'impostazione metodologica dell'analisi in corso ed è stato loro richiesto di esprimere il livello di accordo o disaccordo rispetto a ciascuno dei "temi rilevanti" individuati nella prima fase, al fine di meglio **precisare la posizione dell'azienda**;
- **i focus group multistakeholder** – sono stati organizzati, il 21 gennaio 2015, **4 tavoli di confronto**, condotti da un professionista esterno, tra rappresentanti delle diverse categorie di stakeholder, per un totale di **34 persone coinvolte**; durante l'incontro, oltre a rilevare indicazioni e suggerimenti volti a migliorare l'efficacia comunicativa del *Bilancio di Sostenibilità*, è stato richiesto ai gruppi di lavoro di esprimersi rispetto ai "temi rilevanti" individuati nella prima fase, al fine di meglio **precisare la posizione delle parti interessate**.

Ciascuna di queste fasi ha portato all'elaborazione di **stadi di avanzamento della matrice di materialità**, sino ad arrivare alla sua **completa formulazione**, rappresentata, in modo sintetico, nel grafico n. 1, con l'indicazione dei soli temi⁴ di alta e media rilevanza. I risultati del processo di analisi di materialità, che si è stabilito di ripetere con cadenza biennale prevedendo, ove opportuno, aggiornamenti intermedi, saranno progressivamente recepiti nel report.

Il *Bilancio di Sostenibilità 2014* risponde **agli elementi standard e agli indicatori di performance** richiesti dalle **Linee guida GRI-G3.1** (core e additional) e dal **Supplemento di Settore con il massimo livello di applicazione (A+)**, che prevede, oltre al **riscontro di tutti gli indicatori**, anche la **revisione del report da parte di una società esterna** con comprovata esperienza in materia e nell'attività di assurance. (vedi tabella n. 1).

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

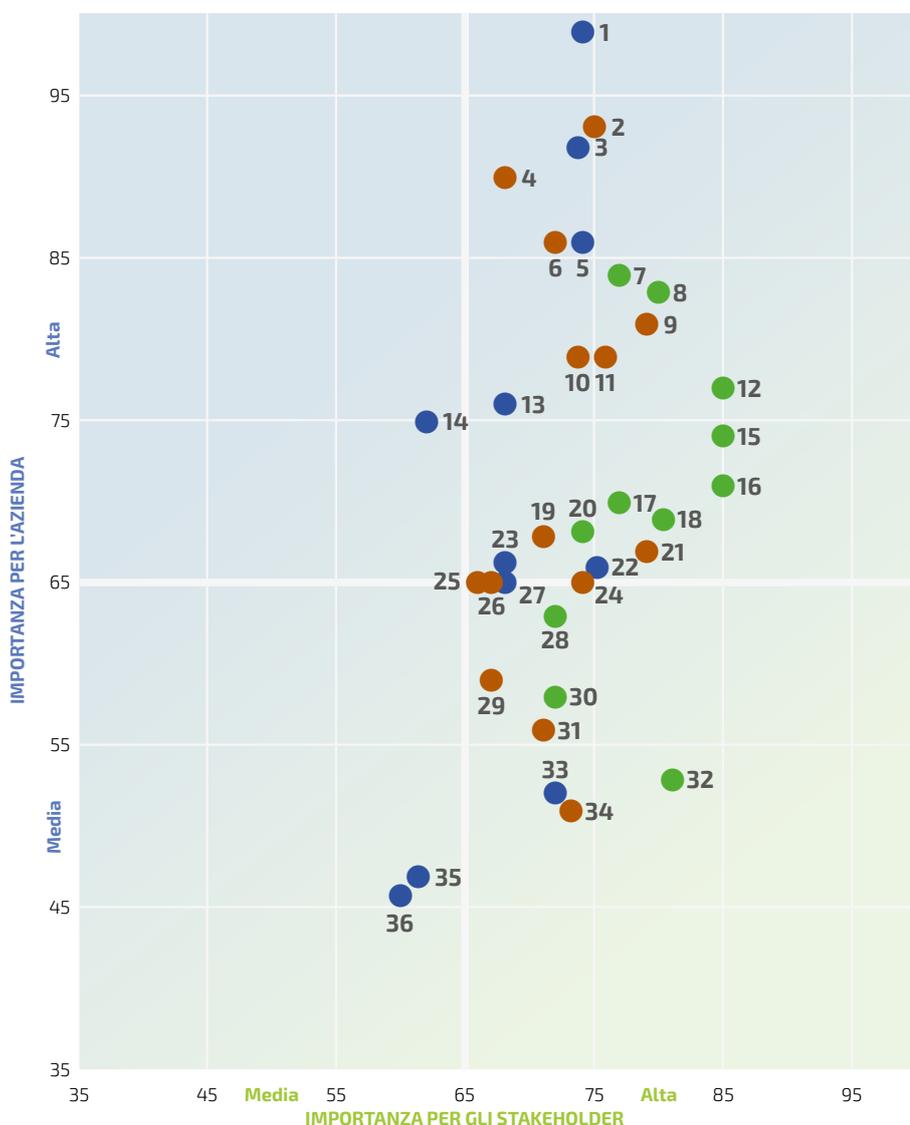
1 *La nuova tempistica, introdotta a partire dall'edizione 2011, è intervenuta su volontà dei Vertici aziendali ed è stata formalizzata dalle Linee di sviluppo di RSI e rendicontazione, adottate nel novembre 2011 dal Comitato Etico di Acea SpA.*

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. Le Linee guida GRI-G3.1, (ed. 2011), disponibili nel sito www.globalreporting.org, espongono i principi di rendicontazione del report di sostenibilità e gli indicatori di performance economici, sociali e ambientali da pubblicare. Anche l'Electric Utilities Sector Supplement (ed. 2009), con indicatori di settore specifici, è disponibile nel sito della GRI. Nel 2013, è stata pubblicata una nuova e più sfidante edizione di Linee guida: le G4; la GRI ha dato tempo alle imprese per compiere il passaggio alle G4 sino all'esercizio 2015.*

3 *Pur non avendo ancora compiuto il passaggio alla nuova edizione delle Linee guida GRI- G4 per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, Acea ha stabilito di applicarne i principi nel processo di individuazione delle tematiche di maggior rilievo ("materialità").*

4 *Ciascuno dei temi indicati nella matrice di materialità è una formulazione sintetica di un'ampia serie di argomenti affini, che, per il loro livello di dettaglio, non è possibile, in questa sede, presentare in maniera esaustiva.*

GRAFICO N. 1 – MATERIALITÀ: MAPPATURA DELLA RILEVANZA



- temi economici e di governance
- temi sociali
- temi ambientali

1	CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO-FINANZIARIO
2	TUTELA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
3	RISPETTO DELLE REGOLE E COMPLIANCE
4	STUDIO E APPLICAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE PER IL MIGLIORAMENTO E L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI
5	PROMOZIONE DI ETICA ED INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE
6	SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
7	MITIGAZIONE DELLE EMISSIONI: CLIMATE CHANGE, QUALITÀ DELL'ARIA E QUALITÀ DEL TERRITORIO
8	USO EFFICIENTE DELL'ENERGIA (CONSUMI E RISPARMIO)
9	MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
10	MIGLIORAMENTO DI MODALITÀ E CANALI DI CONTATTO CON IL CLIENTE
11	SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E TUTELA DEL LAVORO
12	POTENZIAMENTO DELLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE E SMALTIMENTO DEI FANGHI
13	MITIGAZIONE DELL'ESPOSIZIONE AI RISCHI E SVILUPPO DELLE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS
14	COSTRUZIONE E CONSOLIDAMENTO DELLA REPUTAZIONE AZIENDALE
15	TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE
16	RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE
17	SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI PER MITIGARE IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
18	USO EFFICIENTE DELL'ACQUA (CONSUMI E RISPARMIO)
19	GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA E SELEZIONE/VALUTAZIONE DEI FORNITORI CON CRITERI ESG (AMBIENTALI E SOCIALI)
20	SVILUPPO DELLA TERMOVALORIZZAZIONE E GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI
21	TUTELA DEL CONSUMATORE
22	CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TESSUTO ECONOMICO
23	DEFINIZIONE DELLA POLITICA DELLA REMUNERAZIONE E DEI SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL TOP MANAGEMENT
24	VALORIZZAZIONE DEGLI IMPATTI DELL'ATTIVITÀ D'IMPRESA SULLA COLLETTIVITÀ
25	POTENZIAMENTO DELLE MODALITÀ ONLINE PER L'INTERAZIONE CON IL CLIENTE
26	GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE
27	INTRODUZIONE DI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE
28	SVILUPPO DEGLI ACQUISTI VERDI
29	PROMOZIONE DI INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE DELLA COLLETTIVITÀ ALL'USO RESPONSABILE DELLE RISORSE
30	SALVAGUARDIA DI ECOSISTEMI, HABITAT, FLORA E FAUNA
31	RISPETTO DEI TEMPI DI PAGAMENTO FORNITORI
32	SVILUPPO DELLA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI E INCENTIVI
33	ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER
34	TUTELA DEI DIRITTI UMANI
35	SVILUPPO DI SINERGIE CON SOGGETTI PUBBLICI E CON PARTNER INDUSTRIALI
36	VALORIZZAZIONE DI ELEMENTI ESG (AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE) DELL'AGIRE D'IMPRESA NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA

TABELLA N. 1 – LIVELLI DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3.1

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

La **struttura del Bilancio di Sostenibilità 2014** è articolata in tre sezioni: **L'identità aziendale**, **Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder** e **Le relazioni con l'ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale** (vedi grafico n. 2). Quest'anno, inoltre, in coerenza con il diverso perimetro dell'area di consolidamento del Bilancio civilistico, entro il quale, in recepimento dei nuovi principi contabili, le società dell'area idrica operative in Toscana, Campania e Umbria sono state consolidate con il metodo del patrimonio netto, è stato ad esse dedicato un capitolo a sé stante: **Schede società idriche**. La diffusione del report avviene tramite **pubblicazione nel sito web** istituzionale – www.acea.it – e **nella intranet** aziendale; viene distribuito, su pen drive, ad una mailing list selezionata (circa 750 destinatari) e in occasione di partecipazione ad eventi.

GRAFICO N. 2 – LA STRUTTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2014



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



Bilancio ambientale

PERIMETRO DEL REPORT

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

Il più ampio perimetro considerato è quello relativo alle **informazioni di natura economica**, che si riferiscono all'insieme composto da Acea SpA e le altre società incluse nell'**area di consolidamento**, come definita nel *Bilancio Consolidato 2014*⁵. **Ogni volta che tale perimetro varia**, a seconda dell'effettiva disponibilità dei dati - correlata alla loro progressiva gestione centralizzata e alla loro significatività - **ciò viene evidenziato nel testo**⁶.

Le attività svolte dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica, energetica e ambientale, da cui derivano le più significative performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, sono state sempre oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia della comparabilità dei dati nel tempo.

⁵ Reperibile nel sito www.acea.it, sezione Azionisti.

⁶ In diversi casi, il perimetro di rendicontazione delle sezioni *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente* non coincide con l'area di consolidamento pur riferendosi alle maggiori società del Gruppo. Tali differenze intervengono perché non tutti i dati sono 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*.

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 Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia e Acea Produzione, A.R.I.A., Aquaser, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento.

Le società operative in area idrica: Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque, quest’anno consolidate con il metodo del patrimonio netto a seguito della revisione dei principi contabili, **sono incluse in alcuni dati di Gruppo e vengono descritte in un capitolo dedicato.**

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

SISTEMA DI REPERIMENTO E AFFIDABILITÀ DEI DATI

I dati e le informazioni pubblicati nel report di sostenibilità sono forniti dalle Funzioni responsabili (dataowner); essi vengono ulteriormente integrati e precisati, tramite occasioni di approfondimento e confronto tra il gruppo di lavoro interno, che redige il documento, e le Aree Industriali, le Funzioni e le Società 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 revisione indipendente**, specializzata nell’attività di **assurance**, con la quale Acea non ha cointeressi né altri legami, che assume l’incarico di verificare l’adeguatezza delle modalità di redazione del documento, esaminarne i contenuti, in tutte le sue parti incluso il *Bilancio ambientale*, valutarne la coerenza con le Linee guida adottate (*GRI-G3.1* e *Supplemento di Settore*) e **rilasciare un giudizio complessivo** circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. (vedi *Opinion Letter della società di revisione*).

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 precisa se esso sia frutto di **calcolo, misura o stima**.

ALTRE FONTI INFORMATIVE SULLE PERFORMANCE DEL GRUPPO: IL SITO WEB

Nel sito www.acea.it si può accedere ad informazioni aggiornate sul Gruppo:

- nella sezione “**Regole e Valori**” si rinviengono documenti e informazioni sulla Corporate Governance, sul Comitato Etico e il testo del *Codice Etico* del Gruppo (ed. 2012);
- nella sezione “**Azionisti**” sono pubblicati i report economico-finanziari, comunicati, presentazioni, ecc. 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 competitor nazionali. Si accede inoltre ad un portale con la versione navigabile del *Bilancio di esercizio* (in italiano e in inglese);
- nella sezione “**Sostenibilità**” sono disponibili dati e informazioni sulle performance del Gruppo, dati relativi ai diversi stakeholder, una sezione di “notizie sostenibili” e il testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2014* e delle precedenti edizioni; inoltre, è disponibile una versione del **report navigabile**, su un sito dedicato, in italiano e in inglese;
- nella sezione “**Qualità e Sicurezza**” sono disponibili informazioni sui temi, ormai integrati, relativi alla **qualità, alla salute e sicurezza sul lavoro, all’ambiente e all’energia**, oggetto delle certificazioni dei rispettivi Sistemi di gestione, attivi nel Gruppo;
- nella sezione dedicata ai “**Fornitori**” si trovano informazioni sulla normativa, sui Sistemi di Qualificazione e le gare online;
- nella sezione dedicata ai **Clienti**, sono presenti informazioni e **i link ai siti web delle società che gestiscono i servizi**;
- nella sezione “**Comunicazione**” è dedicato spazio 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, ed è stata attivata un’area audio/video.

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

Claudio Puliti
Unità RSI e sostenibilità



Ranieri Mamalchi
Funzione Affari Istituzionali



L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT

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.

SCHEMA DI RACCORDO PRINCIPI GLOBAL COMPACT E INDICATORI GRI

Di seguito si presenta uno **schema di raccordo**⁷ che evidenzia la correlazione **tra i principi del Global Compact e gli indicatori delle Linee guida GRI**, e consente di reperire, nel *Bilancio di Sostenibilità*, le informazioni previste dalla *Communication on Progress*, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere.

TABELLA N. 2 - 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. 101 – 96 s. – 80, 99 s., 101 – 95, 97 s. 198 – 102 – 26, 83, 87-89, 97 s., 102, 105, 108, 174 – 41 s., 68, 71, 88-90, 116 – 175 – 176
	2: Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	da HR1 a HR9 pagg. 26, 83, 87-89, 97 s., 102, 105, 108, 174
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. 96 s. – 96 s. – 83, 87-89, 102, 105 – 174
	4: Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	da HR1 a HR3 – HR7 pagg. 83, 87-89, 102, 105 – 174
	5: Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	da HR1 a HR3 – HR6 pagg. 83, 87-89, 102, 105 – 174
	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. 171 – 92-95 – 95, 97 s. 108 – 102 – 26, 83, 87-89, 97 s., 102, 105, 108
Ambiente	7: Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	4.11 – EC2 – EN18 – EN26 – EN30 pagg. 42, 149 – 22, 124, 137 s. – 136, 137 s. – 128, 149-151 – 127
	8: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	PR3 – PR4 – da EN1 a EN30 pagg. 56, 61, 68, 71 – 57-61, 64 – 84 s., 125-128, 135-138, 141, 146-152, 176-178, <i>Bilancio ambientale</i> 189-191, 193, 195
	9: Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN2 – da EN5 a EN7 – EN10 – EN18 – EN26 – EN27 – EN30 pagg. 84 s., 176 – 135, 137 s. – 147 s. – 136, 137 s. – 128, 148-151, 178 – 178 - 127
Lotta alla corruzione	10: Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	da SO2 a SO6 pagg. 40, 105, 112, 175
TUTTI (1-10)	1.1 - 1.2 - da 4.1 a 4.10 – 4.12 – 4.13 – 5 (DMA) – SO5	pagg. 4 s., 26 s. – 4 s., 18, 22-27, 30-35 – 26 s., 36-41, 98, 102 s., 109, 169, 170 – 6, 37, 42, 84, 89, 99, 113 s., 116, 124 – 112, 114 – 16, 22 s., 26-28, 41 s., 49, 73 s., 78, 83-85, 87, 92, 99, 101, 104, 107, 109, 112-115, 124, 125 s., 138, 141, 148 s., 152 – 112, 115

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

IL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION ON PROGRESS

Acea, a partire da quest'anno, ha voluto intraprendere un percorso di maggiore qualificazione della coerenza tra i principi enunciati nel "Patto globale" e le azioni compiute, identificando nel *Bilancio di Sostenibilità* anche gli elementi rispondenti al **livello advanced della Communication on Progress**, previsto dal Global Compact.

Di seguito si propone una tabella che elenca tali elementi – secondo 21 criteri definiti dal Global Compact – e rinvia alle pagine del documento, ove è possibile reperire i relativi dati e informazioni.

TABELLA N. 3 – GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED

CRITERI ADVANCED	AMBITI DI RISPONDENZA E PAGINE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
CRITERI 1-2 <i>Implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business</i>	Integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit: pagg. 30 ss. Best practices: pagg. 6, 30 Implementazione della sostenibilità nella catena del valore: pagg. 84, 88, 89, 90 s. Best practices: pag. 89
CRITERI 3-5 <i>Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani</i>	Impegni strategie o politiche: pagg. 37, 40 Sistemi di gestione: pagg. 33, 40, 99, 100 Meccanismi di monitoraggio e valutazione: pagg. 6, 9, 33, 168 ss.
CRITERI 6-8 <i>Solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro</i>	Impegni strategie o politiche: pagg. 18, 37, 97 Sistemi di gestione: pagg. 18, 33, 40, 90 s., 103, 151 Meccanismi di monitoraggio e valutazione: pagg. 6, 9, 168 ss. Best practices: pag. 89
CRITERI 9-11 <i>Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'ambiente</i>	Impegni strategie o politiche: pagg. 34, 124 ss. Sistemi di gestione: pagg. 41 s., 84 s., 125, 151 Meccanismi di monitoraggio e valutazione: pagg. 6, 9, 124, 168 ss. Best practices: pagg. 107, 116
CRITERI 12-14 <i>Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anticorruzione</i>	Impegni strategie o politiche: pagg. 37, 126 s. Sistemi di gestione: pagg. 33, 40 Meccanismi di monitoraggio e valutazione: pagg. 6, 10, 175
CRITERI 15-18 <i>Azioni volte al sostegno di più ampi obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite</i>	Gestione operativa a sostegno degli obiettivi: pagg. 90, 125 ss. Investimenti sociali e attività filantropiche: pagg. 80 ss. Attività di advocacy: pagg. 34, 68 s., 80, 97 Partnership e azioni collettive: pagg. 27, 81, 82
CRITERI 19-21 <i>Governance e leadership della sostenibilità</i>	Impegno dell'AD: pagg. 4 s., 30 Ingaggio del CdA: pagg. 6, 30 Coinvolgimento degli stakeholder: pagg. 6 ss., 43 s.

OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Reconta Ernst & Young S.p.A.
Via Po, 32
00198 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2014

Agli azionisti della ACEA S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità (di seguito il "Bilancio") della ACEA S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo ACEA") al 31 dicembre 2014. La responsabilità della redazione del Bilancio in conformità alle "Linee guida per il reporting di sostenibilità 3.1" definite nel 2011 dal GRI-*Global Reporting Initiative*, integrate dagli indicatori previsti dal supplemento "*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement (EUSS)*" definito nel 2009 dal GRI, indicate nel paragrafo "Nota Metodologica", compete agli Amministratori della ACEA S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo ACEA in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli Amministratori della ACEA S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel Bilancio. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standard Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili "*Code of Ethics for Professional Accountants*" dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC"), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a un revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del Bilancio consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi del Bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2014, sul quale è stata emessa la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39 in data 1 aprile 2015;
 - b. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della ACEA S.p.A., della ACEA Distribuzione S.p.A., della ACEA Ato2 S.p.A., della A.R.I.A S.r.l. e della ACEA Produzione S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema

Reconta Ernst & Young S.p.A.
Sede Legale: 00198 Roma - Via Po, 32
Capitale Sociale € 1.402.500,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584
P.IVA 00891231003
Iscritta all'Albo Revisori Contabili al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 dell'Albo n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- c. analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio alle linee guida identificate nel paragrafo 1. della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- d. analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder;
- e. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della ACEA S.p.A. sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo 1., nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

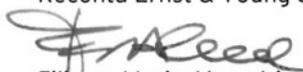
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Gli Amministratori hanno riesposto alcuni dati comparativi relativi all'esercizio precedente, rispetto ai dati precedentemente presentati e da noi assoggettati a revisione limitata, sui quali avevamo emesso la nostra relazione in data 30 aprile 2014. Le modalità di rideterminazione dei dati comparativi e la relativa informativa sono state da noi esaminate ai fini dell'emissione della presente relazione.

3. Sulla base di quanto svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2014 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Linee guida per il reporting di sostenibilità 3.1" definite nel 2011 dal GRI-*Global Reporting Initiative*, integrate dagli indicatori previsti dal supplemento "*Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Supplement (EUSS)*" definito nel 2009 dal GRI, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio.

Roma, 3 aprile 2015

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Filippo Maria Aleandri
(Socio)





2014

L'IDENTITÀ AZIENDALE

“Abbiamo raggiunto tutti gli obiettivi economico-finanziari che ci eravamo prefissati e, allo stesso tempo, abbiamo avviato in modo forte e concreto la modernizzazione di tutte le società del Gruppo. Attraverso investimenti strategici in nuove tecnologie e grazie alla collaborazione dei nostri dipendenti, presto tutte le attività industriali e i servizi erogati da Acea saranno gestiti in modalità digitale”.

Catia Tomasetti, Presidente Acea

La sede Acea di piazzale Ostiense con la fontana realizzata nel 1962 dagli architetti Macrì, Quaroni e Romitelli, vincitori di un apposito concorso.

PROFILO DEL GRUPPO

Acea è una delle principali multiutility in Italia, la cui attività nei servizi a rete di interesse economico generale è consolidata da oltre un secolo. L'azienda ha avviato il suo percorso industriale nel territorio romano, dove rappresenta ancora l'operatore principale nei settori dell'energia e dell'acqua, ed ha esteso la sua presenza in tutto il Paese, partecipando al capitale sociale e alla gestione operativa di altre imprese di servizio pubblico locale. Il Gruppo, che conferma una solida posizione economica, opera nel rispetto dei principi di responsabilità sociale d'impresa e dello sviluppo sostenibile, enunciati nel codice valoriale, in tutti i business gestiti: nella filiera energetica

(generazione, distribuzione e vendita di elettricità e gas, gestione dell'illuminazione pubblica, efficientamento energetico), nel servizio idrico integrato (captazione, distribuzione, raccolta e depurazione dei reflui) e nei servizi ambientali (trattamento, valorizzazione economica ed energetica dei rifiuti).

Il Gruppo Acea è ad oggi il primo operatore nazionale nel settore idrico per abitanti serviti e, in base agli ultimi dati AEEGSI, terzo operatore per volumi distribuiti di energia elettrica e quarto per volumi venduti nel mercato finale dell'energia; nel settore ambientale è 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 asset 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

1998-2000

inizia ad operare in forma di Società per Azioni, con la denominazione di Acea SpA. Si quota in Borsa nel 1999 e acquisisce la configurazione di Gruppo societario, avviando una politica di espansione sul mercato nazionale ed estero ed esplorando nuovi settori di attività

2001-2002

consolida la sua presenza su Roma, assorbendo nel 2001 da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana della capitale e acquisendo, nell'ambito dell'aggiudicazione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale, la gestione del servizio fognature del Comune di Roma nel 2002. In tale anno, con il partner GdF Suez, crea la joint venture AceaElectrabel operativa nel settore energetico.

2003-2005

sviluppa la propria capacità di produzione energetica, entrando nella partecipazione di Tirreno Power e acquisendo ulteriori società di generazione tra il 2003 e il 2004. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali, in Lazio, Toscana e Campania.



2006

acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, che opera nella produzione di energia da rifiuti (termovalorizzazione). Potenzia la rete e le iniziative commerciali per vendita di energia e gas, con interesse alle potenzialità di altri territori (Puglia, Umbria, Toscana).

2007-2009

aumenta la capacità di produzione energetica sia da fonti tradizionali, costruendo e avviando nuove centrali termoelettriche, sia da fonti rinnovabili, in tale ambito potenziando la generazione da eolico e fotovoltaico e ponendo le basi per la crescita della termovalorizzazione. Consolida la gestione del servizio idrico integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lazio, Campania, Toscana e Umbria. Nel 2008 costituisce Acea8cento con cui internalizza la gestione dei canali di contatto tra società del Gruppo e clienti.

2010-2012

definisce con il socio GdF Suez lo scioglimento della joint venture AceaElectrabel, diventando autonoma nel comparto energetico. In tale prospettiva, nel 2011, Acea si dota di una propria struttura aziendale di produzione (Acea Produzione, incentrata fondamentalmente sull'idroelettrico) e vendita di elettricità (Acea Energia). Sviluppa attività di innovazione tecnologica ed efficienza operativa nella distribuzione elettrica (smart grid e mobilità sostenibile) e, in area ambiente, porta in revamping gli impianti di termovalorizzazione e consolida l'operatività degli impianti di trattamento e recupero di rifiuti. Infine, in coerenza con il nuovo piano industriale approvato nel 2012, cede i propri asset fotovoltaici situati in Puglia, Lazio e Campania.

2013

prosegue lo sviluppo dei business ambientali, con l'acquisto della società S.A.MA.CE., operativa nel trattamento di fanghi di depurazione e di rifiuti organici, per compostaggio. Affronta con prospettive di ulteriore consolidamento i nuovi indirizzi regolatori nel settore idrico e rafforza l'impegno nell'applicazione di tecnologie innovative nel settore delle reti di distribuzione di energia.

2014

avvia un percorso interno di evoluzione tecnologica e organizzativa (ACEA2PUNTOZERO), tramite il rinnovamento e l'armonizzazione dei sistemi informativi a supporto delle attività core del Gruppo e valorizzando il coinvolgimento e la collaborazione del personale (Enterprise 2.0), al fine di conseguire miglioramenti significativi sia nei processi operativi sia nella qualità dei servizi offerti ai clienti.

IL PROGRAMMA ACEA2PUNTOZERO

Sulla base di una riflessione strategica interna, che ha portato ad una **rielaborazione della visione aziendale**, focalizzata sulla **valorizzazione dei clienti** e sulla loro soddisfazione, anche di fronte ad aspettative emergenti e bisogni fortemente caratterizzati, e sulle opportunità di **adattamento delle modalità di lavoro all'innovazione tecnologica** e all'automazione, a partire dall'aprile del 2014 è stato avviato il programma ACEA2PUNTOZERO.

Tale iniziativa, che ha l'ambizione di condurre nel prossimo triennio il Gruppo Acea verso posizioni di *best in class*, prevede il rinnovo e l'armonizzazione delle modalità operative e dei sistemi informativi a **supporto delle attività aziendali chiave per il business**.

I principali ambiti di intervento sono:

Customer Relationship Management (CRM) – per un modello di business *customer centric* che renda il cliente parte dell'attività aziendale, conducendo le diverse società ad offrire servizi personalizzati (*customer experience*);

Meter to cash – per l'ottimizzazione, tramite sistemi informativi integrati e trasversali tra le società del Gruppo, dei processi che intervengono sul flusso che dalla misurazione dei dati di consumo arriva alla fatturazione e credito, in modo di ridurre le criticità e i tempi di riscontro al cliente;

WFM (workforce management) – per gestire, sistematicamente, le persone e gli interventi operativi, tramite strumenti di automazione, standardizzazione e ottimizzazione, in vista del miglioramento del servizio al cliente.

Il collante tra le aree d'intervento descritte sarà il ricorso massivo alla **leva tecnologica**, che permetterà di eliminare inefficienze, generate dalle interfacce tra sistemi differenti, garantirà la disponibilità di informazioni rilevanti in tempi rapidi, per il migliore processo decisionale, creerà una base informativa robusta ed omogenea, che permetterà migliore qualità ed integrità delle informazioni per il business.

ACEA2PUNTOZERO è quindi un programma di generale rinnovamento dell'azienda incentrato su una **strategia customer centric** e sull'adozione di **soluzioni tecnologiche e informatiche leader** e su una **rivisitazione della filosofia aziendale e del modo di operare delle persone**, chiamate a condividere e sostenere il programma con la propria partecipazione: tali aspetti determineranno il successo dell'intera iniziativa.

TABELLA N. 4 – GRUPPO ACEA IN NUMERI (2014)

personale (numero, per % di consolidamento)	5.015
ricavi netti (milioni di euro)	3.038,3
capitalizzazione totale (milioni di euro)	4.139,6
obbligazioni	1.909,1
azioni	1.098,9
finanziamenti a lungo termine	1.131,6
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	6.911,6
energia elettrica	
generazione lorda (GWh)	807,93
di cui da fonte rinnovabile (GWh)	646,79
idro	495,18
fotovoltaico	15,46
termovalorizzazione	136,15
distribuzione (GWh)	10.954
vendita su mercato libero e di maggior tutela (GWh)	10.887
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.525.553
waste to energy (WtE)	
generazione lorda (GWh)	287
rifiuti termovalorizzati	
CDR (t)	224.336
pulper (t)	99.397
illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	192.690
acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	656,8
controlli analitici su potabile (numero)	1.187.937
depurazione acque reflue (Mm ³)	940,7
abitanti serviti in Italia (milioni)	8,5
all'estero (milioni)	5,3

NB: i dati relativi alla generazione di energia fanno capo ad Acea Produzione, ad Acea Reti e Servizi Energetici e ad A.R.I.A., di cui Acea SpA è proprietaria al 100%; i dati relativi al servizio idrico, imputati al Gruppo al 100%, si riferiscono alle principali società idriche.

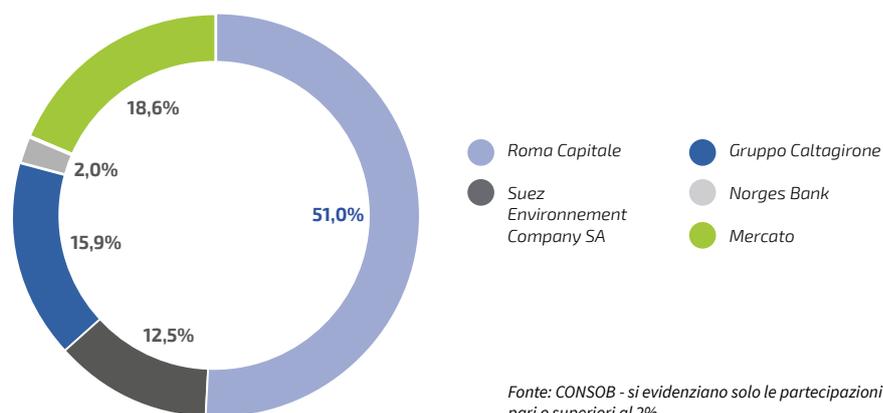
Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito dalla Borsa Italiana. Il Comune di Roma Capitale è l'azionista di maggioranza, con il 51% del capitale sociale. Al **31.12.2014**, le altre partecipazioni rilevanti nel capitale, dirette o indirette, fanno capo al Gruppo Caltagirone per il 15,9%, a Suez Environnement Company SA (tramite Ondeo Italia SpA) per il 12,5%, a Norges Bank per il 2,0%. Il resto del mercato detiene il 18,6% del capitale sociale (17,4% al 31.12.13).

La capogruppo, Acea SpA, detiene le partecipazioni societarie ed esercita le funzioni di **indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario** delle attività del Gruppo. Offre inoltre supporto gestionale alle società operative, tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura** di Acea SpA è articolata in **funzioni corporate** e in **quattro aree industriali** - Idrico, Reti, Energia, Ambiente - cui riportano le singole società (vedi grafico n. 7).

Dal 1° gennaio 2014 è divenuta obbligatoria **l'applicazione dei nuovi criteri contabili** in tema di accordi a controllo congiunto (IFRS11). I nuovi requisiti hanno determinato **cambiamenti nel metodo di consolidamento** (da proporzionale a patrimonio netto) e di calcolo dei risultati di alcune partecipazioni detenute da Acea SpA, in particolare per quanto riguarda le società idriche operative in Toscana, Umbria e Campania. In tali realtà aziendali Acea continua a rappresentare comunque il partner industriale e mantiene la titolarità della nomina dell'Amministratore Delegato.

Il perimetro di consolidamento del Gruppo, al 31 dicembre 2014, comprendeva **33 società**, consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale (vedi tabella n. 5), e **altre 32 società consolidate a patrimonio netto**, tra le quali, come già ricordato, le società attive in ambito idrico in ATO diversi da quelli laziali, ed altre società, minori, operative nei comparti idrici, energetici, ambientali e nei servizi accessori. Nell'anno **non sono intervenute variazioni significative** nell'area di consolidamento.

GRAFICO N. 4 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2014



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

TABELLA N. 5 - AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2014 (SOCIETÀ CONSOLIDATE CON METODO INTEGRALE)

DENOMINAZIONE	SEDE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE DI ACEA SPA	METODO DI CONSOLIDAMENTO
Acea Distribuzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Reti e Servizi Energetici SpA	Roma	100,00%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	75,81%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	75,01%	integrale
Ombrone SpA	Roma	99,51%	integrale
LaboratoRi SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	98,45%	integrale
Sarnese Vesuviano SpA	Roma	99,16%	integrale
Crea SpA (*)	Roma	100,00%	integrale
Crea Gestioni Srl	Roma	100,00%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	59,52%	integrale
Lunigiana SpA (*)	Aulla (MS)	95,79%	integrale
Aguazul Bogotà SA	Bogotà-Colombiana	51,00%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo	100,00%	integrale
A.R.I.A Srl	Terni	100,00%	integrale
SAO Srl	Orvieto (TR)	100,00%	integrale
Ecoenergie Srl (*)	Paliano (FR)	90,00%	integrale
Aquaser Srl	Volterra (PI)	88,29%	integrale
Kyklos Srl	Aprilia (LT)	51,00%	integrale
Solemme SpA	Monterotondo Marittimo (GR)	100,00%	integrale
S.A.MA.C.E. Srl	Sabaudia (LT)	100,00%	integrale
Acea8cento Srl	Roma	100,00%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Pomigliano d'Arco (NA)	69,82%	integrale
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Produzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia SpA	Roma	100,00%	integrale
Ecogena SpA	Roma	100,00%	integrale
Elga Sud SpA	Trani (BT)	49,00%	integrale
Umbria Energy SpA	Terni	50,00%	integrale
Acea Servizi Acqua Srl (*)	Roma	70,00%	integrale
Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl	Pontercorvo (FR)	51,00%	integrale
Parco della Mistica Srl	Roma	100,00%	integrale

(*) Liquidazione in corso o conclusa.

**ATTIVITÀ E FUNZIONI
DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ
DEL GRUPPO**

La **struttura operativa** del Gruppo al 31.12.2014, per aree di attività, è rappresentata, nei tratti essenziali, nel **grafico n. 5**. Le **attività svolte dalle principali società operative** sono sinteticamente descritte di seguito.

GRAFICO N. 5 – L'ASSETTO OPERATIVO AL 31.12.2014 (PARTECIPATE DIRETTE DI ACEA SPA)



IDRICO
Acea Ato 2 SpA: gestisce il servizio idrico integrato (SII) nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 Comuni del Lazio). Il SII 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 rete 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 nelle province di Grosseto e Siena
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 nelle province di Napoli e Salerno
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 55 Comuni delle province di Pisa, Firenze, Siena, Pistoia e Lucca.
Acque Blu Fiorentina SpA: detiene quote di partecipazione in Publiacqua SpA , affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno, in Toscana, che include 49 Comuni nelle province di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo.
Gruppo Crea: controlla alcuni gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti Territoriali Ottimali di Lucca, Terni, Rieti e Benevento.
Intesa Aretina Scarl: partecipata al 35% da Acea SpA , 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.

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. In capo alla società vi è anche la gestione dell'illuminazione cimiteriale nel Comune di Roma.
Acea Illuminazione Pubblica SpA: è operativa nella gestione del servizio di illuminazione pubblica – funzionale, di arredo urbano ed artistica - e nello sviluppo dei relativi impianti.
Acea Reti e Servizi Energetici SpA: 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; sviluppa l'impiego delle rinnovabili nella produzione di energia e le attività di cogenerazione e trigenerazione; offre servizi energetici in qualità di E.S.Co. (Energy Service Company).
Ecogena SpA: progetta e realizza impianti di cogenerazione/trigenerazione energetica ad alto rendimento (produzione combinata di energia termica, elettrica e frigorifera) per edifici civili e industriali. La società detiene il 49% di EUR Power Srl , attualmente in liquidazione, società preposta alla realizzazione e gestione di impianti di cogenerazione/trigenerazione e impianti generativi a pompa di calore con integrazioni geotermiche.

ENERGIA
Acea Energia SpA: è operativa nella vendita di energia elettrica e di gas per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela. Acea Energia detiene quote del capitale di Elgasud SpA ed Umbria Energy SpA , società attive nella commercializzazione di energia, gas e servizi accessori, con interesse territoriale in Puglia, Basilicata, Umbria. Svolge l'attività di energy management assicurando l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e combustibili per i clienti interni ed esterni al Gruppo. Monitora i mercati di riferimento e valorizza i titoli ambientali collegati alla produzione energetica degli impianti (certificati verdi, diritti emissione CO ₂ , GO).
Acea Produzione SpA: gestisce le attività di produzione di energia elettrica e calore attraverso il proprio parco di centrali, composto da 7 impianti idroelettrici e 2 impianti termoelettrici, prevalentemente ubicate nel Lazio.

AMBIENTE
A.R.I.A. Srl (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente): è operativa nel settore ambientale. Svolge attività di produzione di energia e di gestione dei rifiuti, attraverso impianti di trattamento e smaltimento: gestisce due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone). La società controllata SAO Srl ha in gestione un impianto di selezione e compostaggio dei rifiuti, con l'annessa discarica, a Orvieto.
Aquaser Srl: è attiva nel recupero e nello smaltimento dei fanghi che derivano dalla depurazione del servizio idrico integrato. Rientrano nel Gruppo Aquaser le società Kyklos Srl , Solemme SpA e S.A.MA. CE. Srl , attive nel compostaggio di rifiuti e di fanghi di depurazione, e la Innovazione Sostenibilità Ambientale Srl (ISA), che opera nella logistica e nel trasporto dei fanghi.

ALTRI SERVIZI
Acea8cento Srl: ha missione di gestire le attività di customer care, e in particolare i canali di contatto a distanza, per le società del Gruppo Acea.
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.

INDICATORI ECONOMICI GENERALI

I risultati del 2014 hanno raggiunto gli obiettivi aziendali prefissati, confermando la capacità competitiva della società. Tutti i principali indicatori registrano valori in crescita rispetto al 2013: il **marginale operativo lordo aumenta** da 675,4 a 717,7 milioni di euro (+6,3%) e il **risultato operativo** segna un incremento da 363,2, a 390,4

milioni di euro (+7,5%), conseguendo un **utile di gruppo di circa 162 milioni di euro** (+14,4% sul 2013).

Si tenga presente che, in conseguenza dell'applicazione dei nuovi criteri contabili, i dati 2013 sono stati ricalcolati per garantire la comparabilità con il perimetro dell'esercizio 2014.

TABELLA N. 6 - I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2013-2014)
(IN MILIONI DI EURO)

	2013	2014
ricavi netti	3.289,0	3.038,3
costi operativi	2.644,0	2.339,3
costo del lavoro	238,3	229,5
costi esterni	2.405,7	2.109,8
proventi/(Oneri) partecipazioni non finanziarie	30,3	18,8
marginale operativo lordo (EBITDA)	675,4	717,7
risultato operativo (EBIT)	363,2	390,4
gestione finanziaria	(99,3)	(101,2)
gestione partecipazioni	(4,8)	0,5
risultato ante imposte	259,2	289,8
imposte sul reddito	105,8	120,9
risultato netto	153,4	168,9
utile/perdita di competenza di terzi	11,4	6,5
risultato netto del Gruppo	141,9	162,5

NB: a fini comparativi, in conseguenza delle modifiche intervenute per l'applicazione dei nuovi criteri contabili, i dati economici e patrimoniali al 31/12/2013 sono stati rideterminati.

I **ricavi consolidati del 2014** sono pari a **3.038,3 milioni di euro** (3.289 milioni di euro nel 2013). Nella **filiera energia e gas** i proventi sono, rispettivamente, pari a 2.101,4 milioni di euro, in contrazione del 13,1%, e 59 milioni di euro, in diminuzione del 7,5%. La gestione della vendita da certificati (**certificati bianchi⁸, verdi⁹ e diritti CO₂¹⁰**) evidenzia un incremento da 16,4 a **21,6 milioni di euro** (+31,7%), imputabile ai certificati verdi maturati grazie al repowering delle centrali idroelettriche di Salisano e Orte. L'**illuminazione pubblica** e cimiteriale genera circa **74,8 milioni di euro** di ricavi, in aumento del 9,3% (68,4 milioni di euro nel 2013). I **servizi ambientali** (trattamento rifiuti, gestione

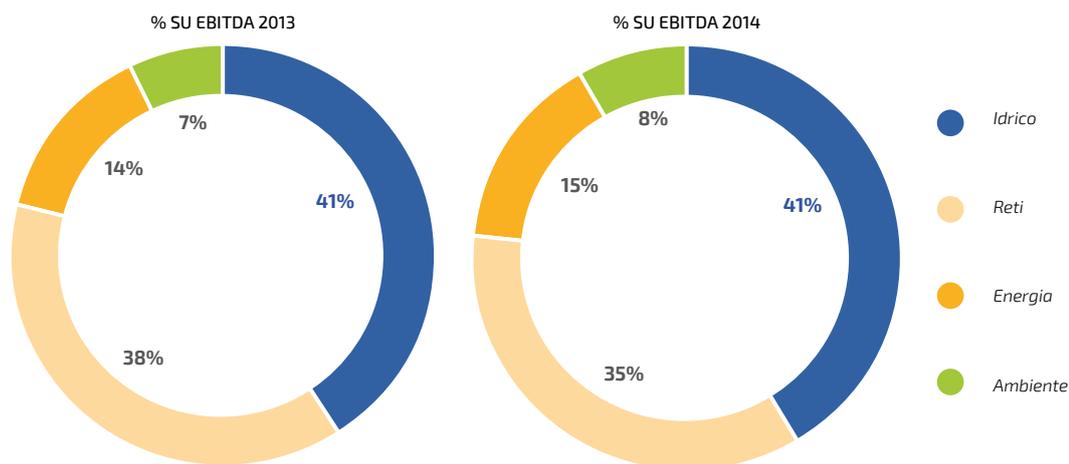
discarica, produzione compost e CDR) conseguono ricavi per circa **39,4 milioni di euro** (+8,2%). Il saldo dei ricavi delle **gestioni idriche** in Italia e all'estero è di **588,1 milioni di euro**, in aumento del 7,6% rispetto agli 546,3 milioni di euro del 2013, sostanzialmente dovuto ai positivi aggiornamenti tariffari e ai conguagli riconosciuti ad Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

Il **marginale operativo lordo** (MOL o EBITDA) si attesta a **717,7 milioni di euro¹¹**, (+6,3%) grazie al contributo di tutte le aree industriali e alle misure di efficientamento gestionale attuate nell'anno. Escludendo la Corporate, alla formazione del valore complessivo concorrono:

- l'area industriale **Idrico**, per il 41%, con 292,2 milioni di euro (280,8 milioni nel 2013), sui quali, come ricordato, incide positivamente l'applicazione nelle società del Metodo Tariffario Idrico (MTI) varato dall'AEEGSI;
- l'area industriale **Reti**, per il 35%, con 253,3 milioni di euro (257,3 milioni di euro nel 2013);
- l'area industriale **Energia** per il 15%, con 111,6 milioni di euro (91,7 milioni di euro nel 2013), imputabili al miglioramento dei margini energia conseguiti nell'area di vendita;
- l'area industriale **Ambiente** per l'8%, con 54,4 milioni di euro, per effetto dei migliori risultati registrati dagli impianti di Terni e San Vittore del Lazio (48,4 milioni di euro nel 2013).

- 8 I Decreti Ministeriali del 20 luglio 2004 hanno introdotto nella legislazione italiana il sistema dei cosiddetti certificati bianchi, (Titoli di Efficienza Energetica-TEE), prevedendo che i distributori di energia elettrica e gas naturale debbano raggiungere annualmente determinati obiettivi quantitativi di risparmio di energia negli usi finali, attraverso la realizzazione di progetti di efficienza energetica. Il decreto interministeriale del 28 dicembre 2012 ha stabilito gli obiettivi fino al 2016, trasferendo la responsabilità della certificazione dei risparmi conseguiti dall'AEEG al GSE.
- 9 I certificati verdi hanno rappresentato fino al 2012 lo strumento di incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (esclusa la fotovoltaica) secondo le previsioni del D. Lgs. n. 79/99 (decreto Bersani). Tale modello è stato superato dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 6/6/2012 di attuazione dell'art. 24 del D. Lgs. n. 28/11. L'incentivo riconosciuto alla produzione di energia da impianti alimentati dalle suddette fonti rinnovabili, di potenza nominale superiore a stabiliti valori soglia ed entrati in esercizio dal 1° gennaio 2013, è aggiudicato sulla base di aste al ribasso gestite dal GSE. Le procedure d'asta prevedono un valore dell'incentivo comunque riconosciuto, determinato tenendo conto delle esigenze di rientro degli investimenti effettuati.
- 10 L'Emission Trading System (ETS - Direttiva 2003/87/CE) è uno strumento amministrativo, vigente in ambito comunitario, per incentivare le produzioni industriali a ridotte emissioni di gas ad effetto serra (CO₂). Lanciato nel 2005, l'EU ETS è nella terza fase, avviata nel 2013 e destinata a concludersi nel 2020. Il meccanismo in vigore prevede che gli impianti di produzione ricadenti nell'ambito della Direttiva acquistino all'asta i permessi ad emettere CO₂ (allowances) nell'UE. Il passaggio al meccanismo d'asta è progressivo e agisce favorendo le produzioni a bassa intensità di carbonio, cioè quelle che, necessitando di minori permessi ad emettere, sostengono spese inferiori per il loro acquisto. Complessivamente l'ETS copre il 45% delle emissioni totali di cui sono responsabili i 28 Paesi UE.
- 11 I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa l'1,3% sul totale dei ricavi idrici e per circa lo 0,2% sul totale ricavi del Gruppo. Per una breve descrizione delle gestioni estere si veda il capitolo Le attività estere.

GRAFICO N. 6 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2013-2014)



Il **risultato operativo (EBIT)** è di **390,4 milioni di euro**, (+7,5% rispetto ai 363,2 milioni di euro all'esercizio precedente). L'EBIT è determinato dal valore degli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** che si

attestano a 327,3 milioni di euro (+4,8% rispetto ai 312,2 milioni di euro del 2013). Tale variazione è il risultato dei diversi andamenti delle sue voci specifiche, tra le quali si segnala, da un lato, l'aumento della svalutazione dei crediti (da 79,6

a 110,2 milioni di euro nel 2014) e, dall'altro, la riduzione degli accantonamenti (da 37,8 a 13,6 milioni di euro nel 2014).

TABELLA N. 7 - DATI PATRIMONIALI E POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO ACEA (2013-2014)

(IN MIGLIAIA DI EURO)	31.12.2013	31.12.2014
attività (passività) finanziarie non correnti	2.460	1.710
attività (passività) finanziarie non correnti infragruppo	32.328	32.580
debiti e altre passività finanziarie non correnti	(2.360.907)	(3.040.712)
posizione finanziaria a medio/lungo termine	(2.326.119)	(3.006.422)
disponibilità liquide e titoli	563.066	1.017.967
debiti verso banche a breve	(371.344)	(58.161)
attività (passività) finanziarie correnti	(139.566)	(103.944)
attività (passività) finanziarie correnti infragruppo	25.323	61.460
posizione finanziaria a breve termine	77.480	917.321
totale posizione finanziaria netta	(2.248.640)	(2.089.101)
patrimonio netto	1.406.828	1.502.391
capitale investito	3.655.467	3.591.492

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

TABELLA N. 8 - I PRINCIPALI INDICATORI DELLA REDDITIVITÀ (2012-2014)

	2012	2013	2014
redditività del capitale proprio			
ROE = Risultato d'esercizio dopo le imposte/patrimonio netto	5,9%	10,9%	11,2%
ROIC pre-tax = Risultato operativo (EBIT)/capitale investito	7,7%	9,9%	10,8%

Gli ambiti **politico nazionale e regolatorio** influenzano il contesto entro cui operano le Utility, come Acea.

Con riferimento al primo, nel 2014, **gli indirizzi espressi dal Governo** - e da ultimo consolidati nella Legge di Stabilità 2015 (L. 190/2014) - per favorire la ripresa competitiva del Paese e l'attrattività del sistema economico, nel quadro di generale contenimento della spesa pubblica, **delineano per le Utility la necessità di un ripensamento del ruolo futuro**, in termini innovativi e di driver di sviluppo, muovendo da analisi strategiche dei territori di riferimento. In tale direzione, ad esempio, le riflessioni di alcune aziende del comparto hanno rafforzato il concetto di **"Risiko" delle Utility**, inteso come **movimento di consolidamento**, per fusioni e aggregazioni, **delle imprese che operano nei servizi pubblici**, verso un complessivo minor numero di operatori del settore, dimensionalmente e finanziariamente adeguati, strategicamente più integrati, tecnologicamente attrezzati per far fronte, con efficienza, a dinamiche molto variabili della domanda.

Parallelamente all'impegno delle imprese di servizi pubblici, è prefigurata una **nuova governance del livello istituzionale pubblico del comparto**, rappresentato dagli enti di governo degli ambiti territoriali ottimali (ATO), teso a garantire le condizioni di realizzazione del disegno governativo (D.L. 133/2014 c.d. "Sblocca Italia").

Dal punto di vista del contesto regolatorio, dove il **ruolo dell'AEEGSI** è il riferimento principale sia nella disciplina del comparto energetico che di quello idrico, nel 2014 sono da sottolineare alcuni provvedimenti significativi. Si segnala, in primo luogo, la pubblicazione dello **Schema di Linee strategiche 2015-2018**¹², posto in consultazione e oggetto di specifiche audizioni con le parti interessate¹³, tenutesi in novembre 2014. Le prospettive aperte dal documento di programmazione strategica sono determinanti per il futuro assetto dell'infrastruttura di rete e di mercato dei settori elettrico e idrico; sono, ad esempio, delineati ambiti d'intervento su: "smartizzazione" delle reti e sviluppo dei sistemi di accumulo elettrici; sistemi di misura dei consumi; creazione del contesto per attirare gli investimenti nel settore idrico; meccanismi per perseguire l'efficienza idrica e tutelare i rapporti contrattuali degli utenti con gli operatori del settore; garanzie di accesso all'acqua per i soggetti in condizioni di disagio.

Su specifici aspetti di regolazione **nel settore elettrico**, l'AEEGSI è intervenuta definendo, dopo consultazione, i requisiti della prossima **Bolletta 2.0**¹⁴: un documento di fatturazione più chiaro, sintetico e comprensibile, con la promozione, anche per via di sconti, della modalità di emissione elettronica. Ciò al fine di migliorare, anche in risposta al D. Lgs. 102/2014¹⁵, la capacità dei consumatori di comprendere e interagire opportunamente con gli operatori, sviluppando dinamiche positive di mercato dal lato della domanda e dell'offerta. Nel **comparto idrico**, gli interventi dell'AEEGSI sono stati indirizzati al consolidamento della disciplina regolatoria. In particolare, sono stati avviati procedimenti su alcuni aspetti di sistema: la **qualità contrattuale dei singoli segmenti di cui si compone il servizio**, per garantire agli utenti livelli uniformi nel territorio nazionale¹⁶; la promozione della miglior produzione del servizio, tramite **l'individuazione dei costi efficienti**, idonei a definire adeguati parametri di ottimizzazione operativa¹⁷.

Acea, anche in base a questi elementi di riflessione, ha rivisto il proprio percorso di attività e di crescita. Il **Piano Industriale 2014-2018**, approvato il 10 marzo del 2014 dal Consiglio di Amministrazione¹⁸, **traccia le linee di prossimo sviluppo dei business**: accrescere il ruolo nel settore del **trattamento industriale dei rifiuti**; migliorare la soddisfazione dei clienti del **mercato elettrico**, sia con riferimento ai servizi fruiti che alle relazioni con l'azienda, anche attraverso un orientamento **social** delle applicazioni tecnologiche; consolidare il ruolo nel **settore idrico nazionale**, rafforzando la posizione nei territori serviti e puntando su **innovazioni gestionali informatiche**; sviluppare la vocazione a diventare una **smart utility** nella gestione delle reti elettriche. Il Piano Industriale ha previsto oltre **2 miliardi di euro di investimenti**, interamente dedicati alle necessità di ammodernamento delle reti e degli impianti, principalmente idrici ed elettrici.

12 Del. 528/2014.

13 L'AEEGSI, riconoscendo il tema dell'*accountability* e della trasparenza tra le funzioni innovative cui attribuire rilevanza strategica, ha definito vere e proprie linee guida (Del. 211/2014), funzionali al perseguimento del coinvolgimento degli stakeholder, mediante le quali definire i criteri e i passaggi decisionali opportuni ad assicurare la più ampia partecipazione e il contributo da parte delle parti interessate ai provvedimenti dell'AEEGSI. La prima applicazione di tali linee guida si è avuta proprio a partire dallo Schema di Linee strategiche 2015-2018.

14 Del. 501/2014.

15 In attuazione Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica.

16 Del. 142/2014 e Doc. consultazione 665/2014.

17 Del. 374/2014.

18 Vedi sito web istituzionale - www.acea.it -, sezione Azionisti, Presentazioni 2014.

LINEE STRATEGICHE DEL PIANO INDUSTRIALE ACEA 2014-2018	
AREA DI BUSINESS	STRATEGIA
AMBIENTE: termovalorizzazione di rifiuti e servizi ambientali	<ul style="list-style-type: none"> completamento dei progetti già avviati e potenziamento delle infrastrutture per il recupero energetico dei rifiuti nei territori serviti eventuali iniziative di sviluppo per linee esterne (fusioni e acquisizioni) a sostegno della crescita nelle regioni centro-settentrionali dell'Italia
ENERGIA: generazione, approvvigionamento e vendita di energia elettrica e di gas	<ul style="list-style-type: none"> rafforzamento della base dei clienti sul mercato libero dell'energia e del gas completamento dell'ammodernamento ed efficientamento degli impianti energetici (principalmente idroelettrici) miglioramento della qualità dei servizi erogati e della relazione con la clientela, attraverso lo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico (social network, CRM, canali self service, processi e sistemi di fatturazione)
IDRICO: servizio idrico integrato (acquedotto, distribuzione, depurazione, fognatura)	<ul style="list-style-type: none"> rafforzamento della leadership nel mercato idrico italiano, anche attraverso il consolidamento delle gestioni nei territori serviti da Acea investimenti per l'ammodernamento delle reti e il miglioramento degli impianti di depurazione adozione di processi di automazione e tecnologie avanzate nella gestione operativa
RETI: distribuzione elettrica, efficientamento energetico, innovazione tecnologica, servizio di illuminazione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> prosecuzione delle attività di ammodernamento delle reti in una prospettiva di smart grid a servizio di smart city iniziative di efficientamento energetico nell'illuminazione pubblica attraverso l'adozione di sistemi LED

LE LINEE DI SVILUPPO DEI BUSINESS NEL 2014
<p>AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> SAO avvia i lavori di revamping dell'impianto di trattamento rifiuti di Orvieto e di miglioramento e potenziamento dell'annessa discarica, per l'incremento della capacità e della vita utile, garantendo la continuità del servizio e il contenimento della tariffa a vantaggio dei Comuni e risparmiando le risorse naturali da impiegare come materiali tecnici; SOLEMME prosegue, anche nel dialogo con le amministrazioni locali che intervengono sui procedimenti autorizzativi in rappresentanza degli interessi pubblici, le attività amministrative e tecniche per la realizzazione di un nuovo impianto di digestione anaerobica e compostaggio da rifiuti organici, in particolare fanghi di depurazione dei reflui civili, ad ampliamento del sito esistente presso il Comune di Monterotondo Marittimo (GR).
<p>ENERGIA</p> <p>PRODUZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> L'energia prodotta da termovalorizzazione copre il 35,5% del totale generato da tutto il parco centrali termoelettriche e rinnovabili del Gruppo. Gli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. registrano una crescita di produzione del 10% rispetto all'anno precedente; la generazione di energia da fonte rinnovabile copre l'80% della produzione totale (647 GWh su 808 GWh). <p>VENDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> Acea Energia supera le 500.000 unità (punti di prelievo) contrattualizzate sul mercato libero dell'elettricità e gas, con un incremento di quasi il 26% rispetto al 2013.
<p>IDRICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Nelle società idriche entra a regime l'applicazione del nuovo Metodo Tariffario Idrico (MTI): l'AEEGSI verifica e approva le nuove proposte tariffarie 2014-2015, in base alle deliberazioni dei rispettivi Enti d'Ambito pubblici, applicabili alla maggior parte delle società del Gruppo (Acea Ato 2, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque). Il nuovo sistema regolatorio, secondo le valutazioni degli analisti, predispone Acea ad assumere nei prossimi anni un ruolo guida a livello nazionale nel comparto.
<p>RETI</p> <p>DISTRIBUZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> Acea Distribuzione partecipa con ruoli leader nei progetti RoMA (Resilience Enhancement of Metropolitan Area) e Panoptesec, iniziative di sviluppo tecnologico, condotte con primarie università, centri di ricerca e società ICT, sotto l'egida e il contributo delle istituzioni nazionali e comunitarie. Tali progetti sono funzionali a raggiungere livelli di sviluppo avanzato delle reti, tali da permettere l'erogazione di servizi multiambito (mobilità, sicurezza personale, salvaguardia del territorio, ecc.) e la protezione di fronte ai rischi e minacce emergenti del cybercrime; l'installazione di contatori digitali in telegestione presso le utenze in bassa tensione è proseguita arrivando a coprire il 98,2% delle utenze, pari a 1,6 milioni di contatori digitali. <p>COGENERAZIONE (PRODUZIONE COMBINATA DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA)</p> <ul style="list-style-type: none"> sono proseguite le attività di costruzione della nuova centrale di trigenerazione per il complesso direzionale "Europarco", a Roma, ed è stato avviato il servizio energia della centrale di trigenerazione verso il nuovo parco a tema "Cinecittà World", presso Castel Romano. <p>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione della tecnologia LED assume un carattere massivo: dei 1.801 nuovi punti luce realizzati, compresa l'illuminazione artistica, 1.754 punti, pari al 97% dell'installato, sono dotati di tecnologia LED. È stato inoltre predisposto il Piano per la progressiva trasformazione a LED dell'illuminazione pubblica della Capitale.

ACEA: I VALORI E IL CONTRIBUTO ALLA SOSTENIBILITÀ

Sia l'ambito di attività del Gruppo, nei servizi d'interesse economico generale, sia l'ampiezza dell'arco temporale di operatività, hanno contribuito ad accrescere, in Acea, la consapevolezza del ruolo sociale svolto. Per questa ragione, la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa sono tendenzialmente insite

nell'identità di Acea, e il Gruppo cerca di trasporle nei valori di riferimento, e nei coerenti indirizzi comportamentali, nella dotazione di sistemi di gestione e di engagement delle parti interessate, nell'attento monitoraggio delle performance, in un'ottica di accountability.

TABELLA N. 9 - ALCUNI STRUMENTI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN ACEA

	1998 2000	2001 2003	2004 2006	2007 2008	2009 2011	2012 2013	2014	
VALORI REGOLE E PROCEDURE	Carta dei servizi	■	■	■	■	■	■	
	Missione aziendale e Politica ambientale	■	■	■	■	■	■	
	Regolamento tutela dignità uomini e donne	■	■	■	■	■	■	
	Carta gestione diversità - Comitato Diversity						■	
	Politica della qualità	1999 ■	■	■	■	■		
	Codice di Autodisciplina	■	■	■	■	■	■	
	Comitato Etico		2003 ■	■	■	■	■	
	Carta dei Valori		2001 ■	■	■	■		
	Codice Etico degli appalti		2003 ■	■	■	■	■	
	Codice Etico			2004 ■	■	■		
	Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. n. 231/01)			2004 ■	■	■	■	
	SGLS (linee Guida UNI-INAIL) - Politica per la sicurezza			2005 ■	■	■		
	Certificazioni di qualità, ambientali ed EMAS	■	■	■	■	■	■	
	Politica della Protezione aziendale					■	■	
	OHSAS e Politica per la Sicurezza					■		
Politica Qualità Ambiente Sicurezza Energia						■		
REPORTING	Bilancio sociale e rapporto ambientale	■	■					
	Bilancio di sostenibilità		■ GRI 2002	■ GRI-G3 2006	■	■ GRI-G3 e Utility Sector	■ GRI-G3.1 e Utility Sector	■ GRI-G3.1 e Utility Sector
	Redazione COP per Global Compact					■	■	
ASCOLTO	Customer satisfaction	■	■	■	■	■	■	
	Ascolto on line		■	■	■	■	■	
ADESIONI E RATING	Adesione a WEC			2005 ■	■	■	■	
	Adesione al CSR manager network			2006 ■	■	■	■	
	Adesione al Global Compact				2007 ■	■	■	
	Rating di sostenibilità		■	■	■	■	■	

Acea analizza le iniziative e i segnali che provengono dal **contesto istituzionale**, nazionale ed internazionale, con riferimento agli aspetti di responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, che indicano gli orientamenti e le linee di sviluppo di tali materie. Nel 2014, ha avuto particolare rilievo la conclusione dell'iter normativo, sino all'approvazione da parte del Consiglio dell'Unione Europea, della **Direttiva sulla rendicontazione**

delle informazioni socio-ambientali e sulle politiche di valorizzazione delle diversità nella composizione degli organi di amministrazione e controllo (2014/95/CE). Questa nuova normativa, che disciplina, valorizzandola, la rendicontazione aziendale non finanziaria, **pone l'Europa ai livelli più avanzati per il rilievo riconosciuto alle tematiche ESG** (*environmental, social, governance*), ai fini del raggiungimento di una

crescita sostenibile. A testimonianza dell'importanza crescente che la responsabilità sociale d'impresa sta assumendo, sono emerse altre iniziative che sottolineano la trasversalità del tema e il rilievo assunto nel contesto europeo: **la consultazione sulla strategia RSI**, implementata dalla UE, e sui prossimi impegni; **le Direttive Appalti e Concessioni** (vedi box dedicati).

LA CONSULTAZIONE PUBBLICA SUI RISULTATI E SUL RUOLO FUTURO DELLA RSI NELL'UNIONE EUROPEA

Da aprile ad agosto 2014 la Commissione europea ha svolto una **consultazione pubblica** per raccogliere i pareri delle parti interessate sui risultati della strategia RSI 2011-2014 e sul ruolo che tale strategia dovrebbe assumere in futuro. In considerazione del contributo della RSI alla competitività del sistema imprenditoriale comunitario e alla creazione di valore condiviso, la sollecitazione lanciata dalla Commissione ha voluto indagare, in particolare, **tre ambiti significativi**: il ruolo della Commissione e l'**identificazione dei soggetti più rilevanti con cui interagire per lo sviluppo del tema**; l'**efficacia delle iniziative e azioni europee** per promuovere e sviluppare la RSI; **le sfide future** per una politica europea sulla RSI, inclusi il ruolo della Commissione e il livello d'importanza del tema per il futuro dell'economia dell'UE.

Sulla base dei riscontri emersi dalla consultazione, la Commissione definirà i lavori preparatori della riunione plenaria del Forum multistakeholder sulla RSI, per delineare il futuro orientamento della politica comunitaria in materia.

LE NUOVE DIRETTIVE APPALTI E CONCESSIONI

Gli appalti pubblici generano circa il 18% del PIL europeo. Nel marzo 2014, l'UE ha emanato le nuove direttive su Appalti Pubblici e Concessioni, assumendo una prospettiva non solo economica ma anche sociale.

Nel testo di riforma della disciplina degli affidamenti pubblici è sottolineato, infatti, il ruolo che questi assumono nel **perseguimento delle politiche comunitarie inerenti lo sviluppo sostenibile, la tutela ambientale, la coesione sociale e la promozione dell'economia** a vantaggio della più ampia platea di operatori di mercato, garantendo il rispetto dei massimi standard di tutela dei lavoratori.

È espressamente dichiarato il ruolo strategico degli appalti per stimolare l'innovazione e l'efficienza nell'allocatione delle risorse economiche pubbliche e per affrontare le principali sfide a valenza sociale, promuovendo così una crescita economica sostenibile.

Alla luce di ciò, l'articolato della norma propone aspetti sociali e ambientali nelle fasi di ammissione, valutazione e aggiudicazione della gara, nonché in fase di esecuzione.

Come previsto, entro il 2016, i singoli Stati Membri dovranno recepire nel diritto interno la norma sovranazionale, traducendo in maniera conforme ai principi europei le novità suddette e contribuendo, in tal modo, alla diffusione dei criteri ESG e delle logiche di responsabilità sociale in tutti gli ambiti dell'organizzazione civile.

LA CONDIVISIONE DELLE TEMATICHE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

La riflessione sulle tre dimensioni della sostenibilità - economica, sociale e ambientale - e sulla loro futura evoluzione è alimentata, in Acea, anche dalla partecipazione a network di esperti, gruppi di lavoro, think tank e a progetti promossi dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da soggetti imprenditoriali.

Tra le principali iniziative, cui l'azienda ha preso parte nel 2014, si segnala:

- il rinnovo dell'adesione al **CSR Manager Network**, operativo su iniziativa di Altis-Università Cattolica di Milano, che riunisce le principali imprese italiane attive nella sostenibilità, e la partecipazione agli incontri di approfondimento e ai webinar organizzati nel corso dell'anno;
- il rinnovo dell'adesione al **Global Compact**, con la partecipazione attiva ad incontri e seminari organizzati dal Network italiano e ai tavoli di lavoro su Reporting, Ambiente, Supply Chain e Anticorruzione. In particolare, nel 2014, l'Unità Qualifica e Rating Fornitori - in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale di impresa e sostenibilità - ha proseguito la partecipazione al Gruppo di Lavoro **Sustainable Supply Chain**. Acea è socio sostenitore del progetto pilota, che ha previsto la definizione di un questionario di autovalutazione e la realizzazione di un portale - **TenP Sustainable Supply Chain Self-Assessment Platform** (vedi box dedicato in

capitolo *Fornitori*);

- la partecipazione, come sponsor o in veste di relatore, a master post-universitari dedicati al tema dello sviluppo sostenibile e della gestione della responsabilità d'impresa: master in *Energy management*, organizzato dal MIP School of Management del Politecnico di Milano; master in *Ambiente, efficienza energetica e smart cities*, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore; master in *Management e responsabilità sociale d'impresa* organizzato dalla Pontificia Università San Tommaso d'Aquino - Angelicum;
- la frequentazione dei principali convegni e seminari sulle diverse tematiche afferenti alla sostenibilità.

Acea, con attenzione al tema della salute sul lavoro, nel 2014, ha aderito all'iniziativa europea *Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato*, partecipando alla campagna **Ambienti di lavoro sani e sicuri** (vedi box di approfondimento nel paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*, capitolo *Personale*), partecipa, inoltre, alle iniziative, promosse dalle Università, volte a mettere in relazione **il mondo del lavoro e quello dei giovani** e prende parte attiva a numerose iniziative legate ai temi dell'innovazione tecnologica, al miglioramento dei servizi erogati, al benessere del territorio e alla **promozione di un modello di sviluppo basato sull'uso sostenibile delle risorse idriche ed energetiche**. L'azienda prende inoltre posizione su temi di rilievo sociale, sostenendo iniziative **sulla cultura della solidarietà e sulla non**

discriminazione: ad esempio, nel 2014, è stata prestata particolare attenzione alle periferie urbane ed è stato organizzato l'evento *Mai più*, alla vigilia della Giornata ONU contro la violenza sulle donne (vedi anche i capitoli *Istituzioni e impresa*, *Clients e collettività* e *Personale*). Sul finire del 2014 è stato pianificato un **Focus Group Multistakeholder**, che si è svolto nel mese di gennaio 2015 presso la sede centrale di Acea SpA, nel corso del quale l'azienda ha incontrato i rappresentanti delle principali categorie di stakeholder per discutere, rilevare e analizzare le tematiche di interesse e le attese informative connesse alla rendicontazione socio-ambientale nonché gli spunti di miglioramento per la comunicazione di sostenibilità di Acea. L'iniziativa è stata intrapresa con l'intento di orientare sempre più le attività di responsabilità sociale d'impresa in relazione ai requisiti di "materialità" indicati dagli stakeholder, opportunamente interpretati in coerenza con le linee strategiche e gli obiettivi aziendali. L'azienda viene periodicamente **osservata dall'esterno e valutata nelle sue performance RSI**, ricevendo riconoscimenti adeguati al buon livello raggiunto (vedi anche capitolo *Azionisti e finanziatori*, paragrafo *Finanza etica*). In particolare, è stato riconosciuto al Gruppo il **CEEP CSR Label 2014-2015**, nell'ambito dell'iniziativa promossa dalla Commissione Europea e dal Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità (CEEP), finalizzata a sostenere e valorizzare lo sviluppo di pratiche CSR.



ACEA was awarded the CEEP-CSR Label for 2014-2015

*This label certifies that ACEA highly integrates
CSR commitments into its business operation.*

Hans-Joachim RECK
CEEP President

Valeria RONZITTI
CEEP General Secretary

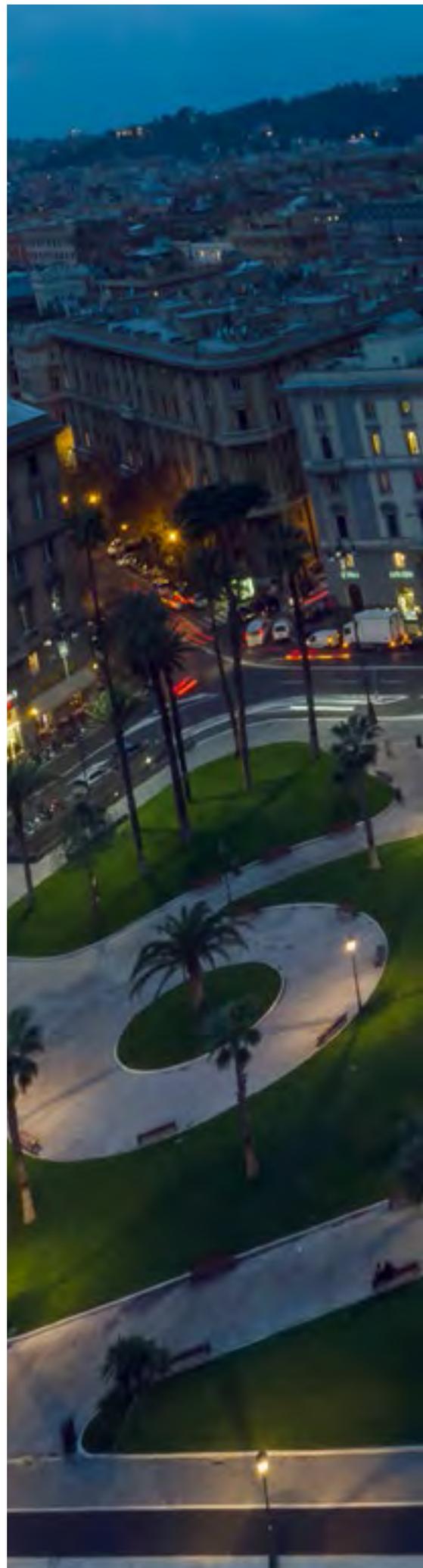
Received in Milan, Italy, 29th October 2014

Inoltre, nel 2014 l'azienda ha preso parte alla **terza edizione del Top Utility Award**, un'iniziativa nata nel 2012 sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica con l'obiettivo di valutare **il sistema delle Public Utility italiane in un'ottica integrata di sostenibilità economica, finanziaria, sociale e ambientale**. L'analisi ha preso in esame **le prime 100 Utility italiane per fatturato**, pubbliche e private, e ne ha analizzato, sulla base di **182 parametri**, la situazione finanziaria dell'ultimo triennio, la gestione operativa, la comunicazione, la sostenibilità sociale e ambientale, il rapporto con i consumatori e con il territorio, il patrimonio tecnologico e l'innovazione. L'indagine si pone l'obiettivo di fornire indicazioni generali sull'andamento del settore alle imprese, alla classe dirigente e ai consumatori, permettendo, a questi ultimi, di valutare i cambiamenti e premiare le aziende che si distinguono per performance sopra alla media. Il **premio "assoluto" 2014**, è stato riconosciuto ad **Acque SpA**, la società idrica del Gruppo Acea, operativa nel Basso Valdarno, che è arrivata in finale con Aimag, Hera, Marche Multiservizi e Nuove Acque, ed **Acea vanta la sua presenza nella cinquina dei finalisti per la categoria "sostenibilità"** e, per la prima volta, anche **per la categoria "comunicazione"**.

A maggio del 2014 sono stati diffusi i risultati della sesta edizione della ricerca **CSR Online Awards**, condotta da Lundquist e riferita al 2013. L'analisi, basata su una nuova metodologia di valutazione elaborata con il coinvolgimento di 350 esperti di CSR, ha analizzato la **comunicazione online** delle maggiori aziende europee e italiane in materia di **responsabilità sociale d'impresa, sostenibilità e coinvolgimento degli stakeholder tramite canali digitali**, sulla base di sette pilastri (concretezza, esaustività, integrazione complessiva, distintività, tempestività, presentazione "user-friendly" delle informazioni e utilizzo dei social media). Nella classifica delle 100 società italiane esaminate Acea si è classificata alla 30^a posizione, con 22,7 punti.



Roma, Piazza Cavour illuminata e, sullo sfondo, il quartiere Prati visti dal Palazzo della Corte Suprema di Cassazione





L'infografica proposta rappresenta, in modo sintetico, il **Piano di sostenibilità 2014-2018: i traguardi** che il Gruppo si è posto, in relazione con gli interessi degli stakeholder, e **gli obiettivi di medio termine**. Tali obiettivi, aggiornati alla luce del Piano industriale 2014-2018 (vedi paragrafo *Evoluzione e Piano strategico*), e con esso coerenti, sono stati **rielaborati**, nel 2014, **dai responsabili delle aree industriali e**

delle Funzioni/Società coinvolte ed approvati dall'Amministratore Delegato e dal Presidente di Acea SpA.

A seguire, uno schema propone nuovamente gli obiettivi, affiancando ad essi **le principali azioni intraprese nell'anno in esame**, descritte più diffusamente nei capitoli del *Bilancio*.



PEOPLE



AZIONISTI E FINANZIATORI

- Manterremo il sistema di governance ai livelli più elevati di trasparenza e correttezza
- Supporteremo il management nella individuazione e valutazione dei rischi per il Business



IMPRESA

- Renderemo le società del Gruppo realtà all'avanguardia nell'innovazione tecnologica, di processo e di prodotto



AMBIENTE

- Svilupperemo modalità avanzate di gestione delle variabili ambientali

- Monitorare l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno e verificare il rispetto delle norme applicabili, delle procedure interne e dei principi valoriali
- Mantenere aggiornato l'elenco dei principali rischi di Acea e delle controllate attraverso il modello Corporate risk self assessment (CRSA)
- Supportare il management nella migliore identificazione dei controlli utili alla mitigazione dei rischi e alla prevenzioni delle frodi
- Promuovere la comunicazione finanziaria rivolta al mercato nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e parità informativa tra tutti i soggetti interessati (pubblico indistinto, analisti, investitori italiani ed esteri)
- Introdurre informazioni "non financial" nel Bilancio di esercizio Acea (Direttiva UE n° 95/22 ottobre 2014)

- Sviluppare la mobilità elettrica nella città di Roma
- Ammodernare le reti elettriche, per adeguarle alle funzionalità richieste dall'evoluzione del sistema e del mercato, nonché per migliorarne l'affidabilità, la capacità di trasporto e l'efficienza, anche tramite l'implementazione delle nuove tecnologie
- Partecipare ai progetti di innovazione tecnologica promossi dalla UE
- Centralizzare e standardizzare le soluzioni informatiche (software ed hardware) delle diverse Società del Gruppo

- Mantenere e consolidare tutti i Sistemi di gestione certificati secondo le norme ISO 14001 (Ambiente) e ISO 50001 (Energia) integrati con i sistemi ISO 9001 (Qualità) e Sicurezza (BS OHSAS 18001). Proseguire l'estensione d'uso a tutte le società del Gruppo
- Avviare l'implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale SA 8000 in Acea SpA
- Definire le linee guida per l'organizzazione degli eventi aziendali a basso impatto ambientale, secondo lo standard ISO 20121
- Ridurre consumi:
 - 10% acqua potabile uso interno
 - 3% energia elettrica uso interno
 - 5% combustibili autotrazione e riscaldamento
- Ridurre dell'1% le «perdite reali» di acqua nelle reti di distribuzione idrica
- Ridurre dell'1,5% i consumi di rete per effetto Joule (perdite tecniche di rete) nella rete di distribuzione elettrica di Roma
- Rete IP Roma: sviluppare installazione massiva di lampade LED entro il 2020
- Monitorare le emissioni di CO₂ prodotte dai processi al fine di stimare la *carbon footprint* e pianificare eventuali interventi
- Effettuare audit di diagnosi energetica per i principali edifici di Acea SpA e di Acea Distribuzione (centri operativi)

GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ DI MEDIO TERMINE (2014-2018) E LE PRINCIPALI AZIONI 2014

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)	AZIONI 2014
<ul style="list-style-type: none"> Raggiungere e migliorare i parametri di qualità tecnica e commerciale, progressivamente regolamentati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) 	<ul style="list-style-type: none"> Obiettivi di qualità commerciale monitorati costantemente, tramite cruscotti operativi e direzionali.
AREA IDRICO - Acea Ato 2	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il layout bolletta energia, ridurre i tempi di attesa allo sportello, fidelizzare la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Lanciata nuova bolletta mercato maggior tutela. Introdotte nuove funzionalità web per mercati maggior tutela e libero. Progetto di promozione del servizio di bolletta elettronica. Premiazione dei clienti più virtuosi con sconti in bolletta, premi fisici, coupon, sconti presso partner, ecc.
AREA ENERGIA - Acea Energia	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare le prestazioni dei contatori digitali ai fini di una corretta e rapida fatturazione dei consumi elettrici 	<ul style="list-style-type: none"> È proseguita l'analisi dei processi per ottenere un maggiore numero di letture fruibili. Migliorata la fruibilità dei dati per i venditori di energia elettrica, con la messa a disposizione sul portale web di una funzionalità dedicata. Miglioramento della tele-raggiungibilità dei contatori elettronici.
AREA RETI - Acea Distribuzione	
<ul style="list-style-type: none"> Organizzare servizi di accesso e consultazione on-line dei dati degli impianti a più alto impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> Riorganizzazione sul sito web istituzionale Acea dell'area dedicata alla consultazione on-line dei dati sulle emissioni. Installazione di Monitor presso il Comune di San Vittore del Lazio. Pubblicazione dei risultati del monitoraggio ambientale della discarica SAO di Orvieto sul sito ARPA Umbria (www.arpa.umbria.it) e della Dichiarazione Ambientale EMAS sul sito web istituzionale di Acea.
AREA AMBIENTE - A.R.I.A.	
AREA AMBIENTE - SAO	
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare i clienti/cittadini sul corretto uso delle risorse idriche/energetiche 	<ul style="list-style-type: none"> Presentato alla cittadinanza romana il progetto "Case dell'acqua" e installato il primo erogatore. In corso di pianificazione, in collaborazione con la STO (Segreteria Tecnica Operativa), una campagna di comunicazione integrata sul territorio di Roma e dell'ATO 2.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Pianificare le sponsorizzazioni/erogazioni liberali secondo quanto previsto al punto 8.1 dalla Norma Direzionale di Gruppo: "Piano della Comunicazione" 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposta e inviata ad approvazione la nuova procedura per una gestione più condivisa e trasparente delle erogazioni liberali; è previsto, per il 2015, il lancio del progetto "Acea per Roma".
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Sostenere iniziative artistiche, culturali e sportive a beneficio della collettività, con particolare attenzione alla valorizzazione delle periferie, e introdurre un sistema di valutazione ex ante/ex post delle sponsorizzazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentato il Piano di Comunicazione, con la pianificazione delle macro iniziative artistiche, culturali e sportive dell'anno. Implementate le iniziative a favore delle zone periferiche del territorio. Già individuato il modello tecnico di valutazione del ROI (Return On Investment) da applicare alle sponsorizzazioni per monitorarne la sostenibilità economica.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la tempestività e la completezza dei contenuti online, facilitando l'accesso. 	<ul style="list-style-type: none"> Si è concluso l'assessment per la ridefinizione del sito web e per le attività social Acea. Avviato lo sviluppo dei Bilanci in formato Open Data.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Avvio progetto SAP "Workforce Management" (WFM) con l'adozione di processi di automazione e tecnologie avanzate nella gestione operativa, per l'ottimizzazione dell'uso delle risorse e la riduzione dei tempi di intervento. 	<ul style="list-style-type: none"> Cantiere di progettazione verso l'implementazione tecnica del WFM mediante l'utilizzo di <i>device</i> mobili e l'individuazione dei KPI (reporting).
HOLDING - Funzione ICT	
AREA RETI - Acea Distribuzione	
AREA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	
AREA IDRICO - Acea Ato 2	
AREA IDRICO - Acea Ato 5	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la qualità dei servizi erogati e della relazione con la clientela, attraverso lo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico (digitale e multicanalità). 	<ul style="list-style-type: none"> Nell'ambito del Programma ACEA2PUNTOZERO, sviluppati progetti di implementazione di nuove piattaforme CRM con multicanalità e funzionalità social.
HOLDING - Funzione ICT	

FORNITORI

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)	AZIONI 2014
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un vendor rating per le attività afferenti le Aree Industriali. 	<ul style="list-style-type: none"> Reso operativo il sistema di vendor rating in ambito appalti lavori elettrici, idrici ed elettromeccanici. Un apposito database elabora i risultati delle verifiche ispettive effettuate presso i fornitori e le verifiche effettuate in cantiere: <ul style="list-style-type: none"> 296 verifiche in cantiere sugli appalti idrici; oltre 1.200 visite ispettive in cantieri sugli appalti elettrici; 69 visite ispettive presso i fornitori idrici e elettromeccanici ed elettrici, coprendo tutte le imprese che lavorano con le società operative controllate.
AREE INDUSTRIALI	
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un modello di monitoraggio della supply chain per la rendicontazione GRI-G4. 	<ul style="list-style-type: none"> Proseguita la partecipazione al Gruppo di Lavoro <i>Sustainable Supply Chain</i>, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia. Una prima release dello strumento, denominato TenP, per il monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network, è stata resa disponibile in forma sperimentale per i necessari test di controllo prima dell'avvio operativo definitivo.
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
HOLDING - Funzione Affari Istituzionali	

- Sviluppare il Green Procurement per almeno il 50% delle categorie merceologiche di competenza comprese nel PAN.
- Elaborato un percorso di formazione interna sul Green Procurement, che verrà avviato nel 2015 per incentivare l'acquisto di prodotti e servizi verdi.
- Realizzate Linee Guida sugli Acquisti Verdi, da pubblicare sulle pagine intranet aziendali a sussidio delle attività di formazione interna.
- Inseriti Criteri Ambientali Minimi nel Capitolato Speciale d'Appalto per l'affidamento del servizio di manutenzione del verde, da aggiudicare nel 2015.
- Programmato di portare almeno al 90% l'importo per l'acquisto di carta ecologica certificata, sulla spesa totale per la carta per stampanti e fotocopiatrici.

AREE INDUSTRIALI

HOLDING – Funzione Acquisti e Logistica

- Semplificare ed efficientare il processo di approvvigionamento lavori e servizi: progetto "appalto unico".
- La società ha predisposto una nuova modalità di approvvigionamento che consentirà una significativa concentrazione del numero degli affidamenti (da circa 100 appalti annuali a 5). L'aggiudicazione delle gare avverrà valutando anche gli aspetti tecnici oltre a quelli economici, secondo parametri riguardanti l'ambiente, la sicurezza, la capacità di innovazione tecnologica dell'appaltatore.

AREE INDUSTRIALI

HOLDING – Funzione Acquisti e Logistica

PERSONALE

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

AZIONI 2014

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Estendere la cultura e gli strumenti per la valutazione del merito individuale a tutta la popolazione aziendale. <p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Definizione del modello di valutazione della prestazione per la popolazione non manageriale, impiegati e operai, che andrà a regime dal 2015, e attivazione nel 2014 di un Pilota. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Promuovere il valore e l'opportunità del cambiamento e dell'innovazione come modo di vivere nel quotidiano l'azienda, amplificando engagement e contributo di tutte le persone. <p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • È stato avviato un Percorso partecipativo alla gestione del cambiamento culturale che fa leva sulle energie delle persone. Il modello innovativo prevede che il cambiamento avvenga <i>bottom-up</i>, adottando una struttura fluida e reticolare che renda possibile accelerare il processo di effettivo cambiamento a tutti i livelli attraverso un'attiva partecipazione della popolazione aziendale. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizzare percorsi di sviluppo professionali e formazione che valorizzino il know how di Gruppo, adeguandolo alle nuove sfide di Acea, anche attraverso la mobilità infragruppo. <p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Percorso formativo sui valori di Gruppo e sull'importanza della valutazione per garantire «Le Persone al Centro»: 9 sessioni realizzate 350 persone coinvolte. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Impostare un modello di relazioni industriali tale da favorire le prerogative delle OO.SS. nell'assumere una parte attiva nel percorso di cambiamento del Gruppo. <p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sigla dell'accordo sindacale che lega il premio di risultato anche alla valutazione della prestazione del singolo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Promuovere interventi di innovazione organizzativa nel Gruppo per l'ottimizzazione delle performance e delle sinergie. <p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Avvio del percorso "Walk In Progress", programma che offre a giovani professionisti delle diverse società del Gruppo plurime e concrete opportunità di sviluppo e formazione attraverso esperienze di lavoro e partecipazione a percorsi formativi altamente qualificati come un master interno organizzato in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Creare un ambiente di lavoro e una cultura organizzativa che supportino la valorizzazione del merito e della diversità. <p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Su iniziativa della Presidente di Acea SpA approvata dal CdA la <i>Carta per la gestione delle diversità</i> e istituito il Comitato Diversity. |

AZIONISTI E FINANZIATORI

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

AZIONI 2014

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno e verificare il rispetto delle norme applicabili, delle procedure interne e dei principi valoriali. <p>HOLDING – Funzione Audit</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Supportati i vertici aziendali e organi di controllo nel monitoraggio dell'adeguatezza e operatività del Sistema di Controllo Interno. • Supportati gli Organismi di Vigilanza (capogruppo e società controllate) nell'aggiornamento dei Modelli di organizzazione, gestione e controllo e nella vigilanza sulla loro adeguatezza e attuazione. • Presidiata la procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing), tramite attività di registrazione, valutazione, verifica e rendicontazione. • Supportato il Comitato Etico nella vigilanza sull'attuazione e osservanza dei principi espressi nel <i>Codice Etico</i> del Gruppo. Effettuati 5 approfondimenti di audit su specifiche segnalazioni di presunta violazione del Codice Etico. • Proseguita e monitorata la formazione su Codice Etico e D. Lgs. 231/01. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mantenere aggiornato l'elenco dei principali rischi di Acea e delle controllate attraverso il modello <i>Corporate risk self assessment</i> (CRSA). <p>HOLDING – Funzione Audit</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Predisposti report di analisi dei principali rischi condivisi con vertici aziendali, Comitato Controllo Rischi e Collegio Sindacale (capogruppo e società controllate). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Supportare il management nella migliore identificazione dei controlli utili alla mitigazione dei rischi e alla prevenzioni delle frodi. <p>HOLDING – Funzione Audit</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Suggesti miglioramenti alla rendicontazione periodica dei modelli di controllo presidiati dalle Funzioni preposte ai controlli di secondo livello. • Avviata l'implementazione di indicatori gestionali utili alla prevenzioni delle frodi in ambito amministrativo e appalti. |

- Promuovere la comunicazione finanziaria rivolta al mercato nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e parità informativa tra tutti i soggetti interessati (pubblico indistinto, analisti, investitori italiani ed esteri).

HOLDING – Funzione Investor Relations

HOLDING – Funzione Affari Istituzionali

- Introdurre informazioni “non financial” nel Bilancio di esercizio Acea (Direttiva UE n° 95/22 ottobre 2014).

HOLDING – Funzione Amministrazione Finanza e Controllo

HOLDING – Funzione Affari Istituzionali

- Organizzati numerosi “one on one”, presentazioni allargate, *roadshow* nazionali ed internazionali e *reverse roadshow*, incontrando circa 160 investitori *equity*, analisti *buy side* e investitori/analisti *credit*. Realizzate *Conference call* con il mercato e con i giornalisti finanziari, in occasione dell’approvazione dei risultati annuali e infrannuali e del Piano Industriale 2014-2018.
- «Spazio Azionisti» sul sito web aziendale: mantenuto costantemente aggiornato, per quanto di competenza, con informazioni economico-finanziarie.
- Curate le relazioni con gli investitori etici, in risposta alle istanze informative degli operatori di settore interessati al titolo Acea.

- Si sono svolti i primi incontri inter-funzionali per la definizione di un percorso di avvicinamento condiviso ai nuovi standard informativi richiesti dalla Direttiva UE 95/2014.

IMPRESA

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

- Sviluppare la mobilità elettrica nella città di Roma.

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Ammodernare le reti elettriche, per adeguarle alle funzionalità richieste dall’evoluzione del sistema e del mercato, nonché per migliorarne l’affidabilità, la capacità di trasporto e l’efficienza, anche tramite l’implementazione delle nuove tecnologie.
- Partecipare ai progetti di innovazione tecnologica promossi dalla UE.

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Programma ACEA2PUNTOZERO: centralizzare e standardizzare le soluzioni informatiche (software e hardware) delle diverse società del Gruppo, per conseguire performance, efficienza nella gestione operativa e sicurezza degli asset aziendali.

HOLDING – Funzione ICT

AZIONI 2014

- Dopo l’installazione e la messa in opera delle prime 12 colonnine di ricarica (sulle 100 previste al 2016), nell’anno è stata avviata la ridefinizione delle ubicazioni delle restanti 88 colonnine, in collaborazione con Enel e Roma Capitale.

- Ultimato il progetto “Smart Network Management System” ed avviate le funzionalità risultanti:
 - raggiungibilità contatori;
 - ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione);
 - Smart Grid Intelligence (realizzazione di un data warehouse ed implementazione di strumenti per la acquisizione, validazione e gestione di grandi volumi di dati, finalizzati alla costruzione di KPI e modelli di controllo per l’esercizio, la manutenzione e la progettazione della rete);
 - Diagnostica Cavi;
 - Controllo Campi magnetici;
 - manutenzione integrata.

- Eseguiti i monitoraggi dei sistemi di storage energetico installati.

- Avviata l’attività prevista dal protocollo d’intesa siglato tra Acea, Fastweb e Telecom per l’estensione della banda ultralarga in tutto il territorio di Roma Capitale, con possibilità di connessione internet a 100 Megabit/sec.

- Nell’ambito del Programma ACEA2PUNTOZERO:
 - adozione di soluzioni standard del leader di mercato SAP;
 - sviluppato il progetto Data Center 2.0 per il disegno del nuovo Data Center di Gruppo in ottica di Disaster Recovery;
 - adozione di nuove tecnologie in memory per aumento performance;
 - avvio del progetto SAP, Workforce Management (WFM);
 - implementazione della piattaforma CRM.

AMBIENTE

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

- Mantenere e consolidare tutti i Sistemi di gestione certificati secondo le norme ISO 14001 (Ambiente) e ISO 50001 (Energia) integrati con i sistemi ISO 9001 (Qualità) e Sicurezza (BS OHSAS 18001). Proseguire l’estensione d’uso a tutte le Società del Gruppo.
- Avviare l’implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale SA 8000 in Acea SpA.

HOLDING – Funzione Sicurezza e Tutela

**HOLDING - Funzione Affari Istituzionali
AREE INDUSTRIALI**

- Definire le linee guida per l’organizzazione degli eventi aziendali a basso impatto ambientale, secondo lo standard ISO 20121.

HOLDING – Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione

- Ridurre consumi:
 - 10% acqua potabile uso interno
 - 3% energia elettrica uso interno
 - 5% combustibili autotrazione e riscaldamento.

**HOLDING
AREE INDUSTRIALI**

- Ridurre dell’1% le «perdite reali» di acqua nelle reti di distribuzione idrica.

AREA IDRICO

AZIONI 2014

- Implementato e certificato il sistema di gestione ambientale ISO 14001 e dell’energia ISO 50001 in Acea SpA integrato con i vigenti sistemi Qualità e Sicurezza.

- Implementato e certificato il sistema integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia in Acea Ato 2 (ottenuta certificazione nel gennaio 2015).

- Mantenuti tutti i sistemi di gestione integrati qualità, ambiente, sicurezza ed energia già certificati in Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 5, ARIA, SAO ed Acea Produzione. È decaduta la certificazione in ARSE, in attesa di una revisione organizzativa della società.

- L’Assemblea degli azionisti 2014 è stata l’evento «zero» dell’applicazione della ISO 20121. Tra le misure adottate: l’utilizzo di veicoli elettrici, la riduzione dello spreco di carta e l’impiego di materiali riciclati.

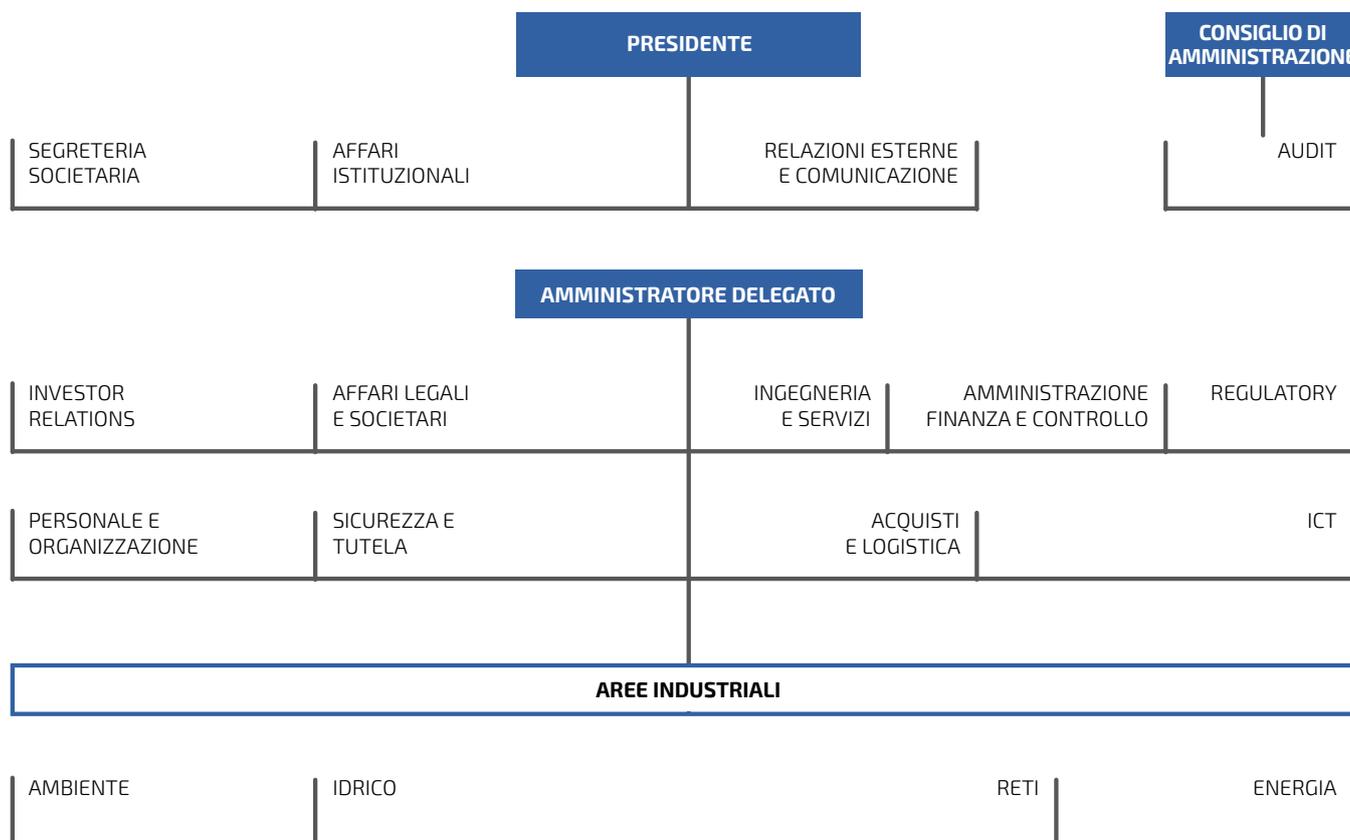
- Programmato piano di azione per il contenimento dei consumi di acqua potabile per usi interni.
- Sostituzione sistemi di illuminazione degli impianti di Termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e Terni con LED (circa 1.700 nuovi corpi illuminanti per un risparmio previsto di circa 480 MWh/anno di energia elettrica).
- Termovalorizzatore di San Vittore del Lazio - modifica del sistema di raccolta e convogliamento scorie, da quello a bagno d’acqua, attualmente in uso, verso un nuovo sistema a secco.
- Definiti i documenti di gara per sostituzione corpi illuminanti nei piazzali delle Cabine Primarie con lampade a LED.

- Avviati alcuni progetti mirati all’abbattimento delle perdite idriche. Riperimetrati e verificati 121 distretti idrici a Roma e negli altri comuni dell’ATO 2.

<ul style="list-style-type: none"> Ridurre dell'1,5 % i consumi di rete per effetto Joule (perdite tecniche di rete) nella rete di distribuzione elettrica di Roma. <p>AREA RETI - Acea Distribuzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definiti trasformatori MT/BT conformemente al Regolamento CE n. 548 del 21/05/2014 (direttiva UE Ecodesign - migliori performance energetiche). Prosecuzione cambio tensione da 8,4 a 20 kV in Media Tensione e da 220 a 380 V in Bassa Tensione. Avvio ottimizzazione configurazione rete MT.
<ul style="list-style-type: none"> Rete IP Roma: sviluppare installazione massiva di lampade LED entro il 2020. <p>AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'avvio del Piano LED è programmato per il terzo quadrimestre 2015 e prevede l'installazione di circa 189.000 corpi illuminanti entro 18 mesi con un risparmio di energia elettrica previsto del 55% rispetto agli attuali consumi.
<ul style="list-style-type: none"> Approvvigionamento energia elettrica verde per IP Roma. <p>AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nella prospettiva di impegnare ingenti risorse nella trasformazione a LED del parco lampade di tutta l'illuminazione pubblica di Roma, l'obiettivo è stato rimandato a data da destinarsi.
<ul style="list-style-type: none"> Monitorare le emissioni di CO₂ prodotte dai processi al fine di stimare la <i>carbon footprint</i> e pianificare eventuali interventi. <p>HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela HOLDING - Funzione Affari Istituzionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> Il gruppo di lavoro inter-funzionale per il monitoraggio delle emissioni CO₂ (carbon footprint) ha iniziato a svolgere la sua funzione di raccordo per la rendicontazione del <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP) e per la pianificazione di interventi mirati di contenimento delle emissioni.
<ul style="list-style-type: none"> Effettuare audit di diagnosi energetica per i principali edifici di Acea SpA e di Acea Distribuzione (centri operativi). <p>AREA RETI - Acea Distribuzione HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela</p>	<ul style="list-style-type: none"> Svolti i primi atti formali di avvio del progetto.

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

GRAFICO N. 7 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2014



LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance di Acea è conforme alle indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e ottemperante ai principi di **trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo.**

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **definisce gli indirizzi strategici del Gruppo** ed ha la responsabilità di governarne la gestione.

Entro la capogruppo sono inoltre istituiti **due Comitati** (*Controllo e Rischi e Nomine e Remunerazione*) **con funzioni propositive e consultive** che interagiscono con il vertice societario. Il Collegio Sindacale svolge attività di vigilanza.

1999

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

2000-2002

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

2003-2005

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

2006-2008

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

2009-2011

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

2012-2013

- Approvato il nuovo *Codice Etico*, che integra in un unico documento i codici valoriali Acea (*Carta Valori*, *Codice Etico* e *Codice Etico degli Appalti*), e la procedura per la gestione delle segnalazioni di violazioni del *Codice* stesso
- Adeguata la procedura *Internal Dealing* e la procedura per le Operazioni con le Parti Correlate
- Aggiornati i *Modelli di organizzazione, gestione e controllo*, ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, di tutte le controllate di Acea SpA con riferimento ai reati ambientali e ai reati di utilizzo di manodopera di cittadini di paesi extracomunitari con permessi di soggiorno irregolare, induzione indebita dare o promettere utilità e corruzione tra privati
- Approvata la Norma direzionale di Gruppo per la compliance antitrust
- Costituito il Comitato Operativo Rischi in Area Energia, per il presidio e monitoraggio dei rischi legati alla gestione delle commodity
- Adeguato lo Statuto sociale di Acea SpA alla normativa introdotta dalla L. 120/2011, in materia di equilibrio tra i generi negli organi di amministrazione e controllo delle società quotate
- Costituiti nuovi Comitati direzionali aziendali

2014

- Effettuata, secondo quanto richiesto dal *Codice di Autodisciplina per le quotate*, la valutazione sulla dimensione, composizione e funzionamento del CdA e dei suoi Comitati interni (c.d. "**Board evaluation**"), avvalendosi di un consulente esterno indipendente
- Rinnovati i Vertici di governo della società, contestualmente **riducendo il numero di membri** del CdA (da 9 a 7 membri) e **incrementandone la componente femminile** oltre i termini legali (57% a fronte del 33% richiesto dalla normativa)
- Adottata la **Carta per la gestione delle diversità** e istituito il **Comitato Diversity**
- Rinnovata la **composizione del Comitato Etico** con la nomina dei membri interni ed esterni

La gestione della società è attribuita al **Consiglio di Amministrazione** (CdA), composto da 5 a 9 membri a seconda di quanto determinato dall'Assemblea dei soci. I membri del CdA sono rieleggibili e durano in carica tre esercizi. Il metodo adottato per la loro elezione è in grado di garantire: il progressivo equilibrio tra i generi, la nomina di un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e del numero previsto di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge¹⁹.

Il Consiglio in carica, nominato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 5 giugno 2014, è composto da sette membri (vedi box dedicato, con l'evidenza di eventuali altri incarichi ricoperti dai membri del Consiglio di Amministrazione nei Comitati interni); nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 16 volte. il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** sono i soli **Consiglieri esecutivi**.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale (www.acea.it), fornisce informazioni dettagliate sugli Amministratori di Acea SpA: *curricula*, qualifiche di indipendenza, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre società. Per quanto riguarda la remunerazione degli Amministratori, vedi il paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione* in capitolo *Personale*.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ACEA SPA (AL 31.12.2014)	
Catia Tomasetti	(Presidente)
Alberto Irace	(Amministratore Delegato)
Elisabetta Maggini	(Presidente del Comitato Controllo e Rischi; Presidente del Comitato per le Nomine e la Remunerazione; membro del Comitato Etico e del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate)
Francesco Caltagirone	(Membro del Comitato Etico)
Paola Antonia Profeta	(Presidente del Comitato Etico; membro del Comitato per le Nomine e la Remunerazione, del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate)
Giovanni Giani	(Membro del Comitato Controllo e Rischi e del Comitato per le Nomine e la Remunerazione)
Diane D'Arras	(Membro del Comitato Etico)

Nel marzo 2014 l'attuale Amministratore Delegato di Acea SpA, Alberto Irace, già Direttore dell'Area Industriale Idrico del Gruppo, è stato premiato come **miglior manager utility 2013**, nell'ambito del XIV Workshop

Osservatorio M&A, organizzato da Accenture e Agici. Il riconoscimento è legato all'innovazione introdotta in Publiacqua – società idrica del Gruppo attiva nei servizi idrici di Firenze, Prato, Pistoia e Arezzo – con il sistema di WFM (workforce

management), che ha consentito di creare un modello gestionale digitalizzato, in grado di efficientare significativamente l'organizzazione delle attività sul territorio.

IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA
<p>Tra le competenze assegnate al Consiglio di Amministrazione per legge, Statuto ed in conformità alle raccomandazioni contenute nel <i>Codice di Autodisciplina</i>, figurano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché delle linee di sviluppo della società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali; • la definizione della natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della società; • l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della società; • l'istituzione dei Comitati previsti dal Codice di Autodisciplina e la nomina dei loro membri; • l'adozione dei <i>Modelli di organizzazione, gestione e controllo</i> ai sensi del D. Lgs. n. 231/01; • la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica; • il dialogo con gli azionisti e la promozione di iniziative utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti; • l'istituzione di presidi a tutela del trattamento dei dati personali o di dati sensibili di terzi, con la redazione annuale di un documento programmatico sulla sicurezza (D. Lgs. 196/03); • l'adozione delle procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori e la nomina dei soggetti a presidio della sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08).

¹⁹ 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 2014, da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti: al 31.12.2014, 3 Consiglieri su 7 risultano essere indipendenti.

FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della Società nonché la firma sociale, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. Sono a lui delegate: 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 e di responsabilità sociale d'impresa (*corporate social responsibility*); la supervisione della segreteria societaria della Capogruppo.

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. L'attuale Amministratore Delegato svolge anche le mansioni del Direttore Generale.

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, se necessario, 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 di tali operazioni.

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

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

mediante posta elettronica. Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto²⁰. Lo Statuto prevede, fatta eccezione per il socio Roma Capitale, una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono patti parasociali né poteri speciali di veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

LE NOVITÀ DEL CODICE DI AUTODISCIPLINA DELLE SOCIETÀ QUOTATE E LE APPLICAZIONI IN ACEA

Nel luglio del 2014, il Comitato per la Corporate Governance, istituito presso Borsa Italiana SpA, ha introdotto alcune rilevanti modifiche al **Codice di Autodisciplina delle Società Quotate**. Il nuovo testo rafforza innanzitutto il principio del **"comply or explain"**, in linea con la Raccomandazione UE 208/2014, che prevede per le Società il rispetto di precisi requisiti esplicativi nella *Relazione sul governo societario*, nel caso di mancata adesione alle raccomandazioni del *Codice*. Inoltre, viene incoraggiata la **trasparenza sulle buonuscite** di Amministratori esecutivi e Direttori generali, coerentemente con quanto previsto nella Comunicazione Consob del 19 giugno 2014. Sul punto, in **Acea**, dal 2014, non esistono indennità fisse o clausole di salvaguardia per i Dirigenti in caso di risoluzione del rapporto di lavoro (c.d. *"parachute"*), anche per l'Amministratore Delegato-Direttore Generale - così come per gli altri Amministratori non esecutivi - non sono in vigore accordi che prevedano tali indennità, rimandandosi sul tema esclusivamente agli istituti previsti dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Tra gli aggiornamenti del *Codice* anche la raccomandazione che riguarda la restituzione dei compensi variabili corrisposti ad Amministratori muniti di deleghe o a Dirigenti con responsabilità strategiche sulla base di dati rivelatisi successivamente manifestamente errati (clausola di *clawback*). In merito a quest'ultimo punto, il *Codice* ne richiede l'applicazione a partire dall'esercizio 2015: **Acea**, tra poche altre aziende italiane, ha anticipato l'adozione della clausola di *clawback* già dal 2014.

Nella capogruppo sono operativi alcuni **Comitati aziendali, con funzioni tecnico-consulive** (*Steering Committee, Management Committee, Business Review, Steering Regulatorio*), istituiti al fine di migliorare l'integrazione aziendale e i processi decisionali. A tali Comitati prendono parte i responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA ed essi sono presieduti dall'Amministratore Delegato della holding. Nel corso del 2014, i Comitati aziendali si sono riuniti per affrontare tematiche strategiche, economico-finanziarie, gestionali e regolatorie e per verificare gli stati di avanzamento dei progetti in essere. Tra i principali argomenti trattati è da evidenziare il Progetto ACEA2PUNTOZERO, le cui implementazioni innovative coinvolgeranno nel triennio 2014-2016 le principali società del Gruppo.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR)**, elemento essenziale della struttura di corporate governance, è l'insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative teso a:

- **identificare gli eventi che possono influenzare** positivamente (opportunità) o negativamente (rischi) **il perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;**
- favorire l'assunzione di **decisioni consapevoli** e contribuire a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali;
- contribuire ad assicurare la **salvaguardia del patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e il rispetto**

delle leggi, dei regolamenti, dello Statuto sociale e delle procedure interne.

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

- **il Consiglio di Amministrazione (CdA)**, che ha l'obiettivo primario della tutela degli interessi della società e la creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte temporale di medio lungo periodo, promuovendo le azioni finalizzate all'attuazione delle previsioni di legge, statutarie, del *Codice di Autodisciplina*, nonché dei principi contemplati nel *Codice Etico* del Gruppo. Il CdA definisce, con il supporto del Comitato Controllo e Rischi, le linee di indirizzo dello SCIGR **in modo che i principali rischi**

²⁰ Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357-ter Codice Civile. Vedi anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.

per Acea SpA e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti.

Il CdA ha i poteri di nomina e revoca dei membri dei Comitati e dei soggetti che operano nel sistema: l'Amministratore, incaricato di sovrintendere lo SCIGR, il responsabile della Funzione Audit e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari;

- **il Comitato Controllo e Rischi**, che svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento ai compiti definiti dal *Codice di Autodisciplina*. Nel 2014 il Comitato si è riunito 9 volte;
- **il Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che ha compiti propositivi e consultivi verso il Consiglio di Amministrazione in merito alla determinazione delle remunerazioni degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche e in merito alla dimensione e composizione del CdA stesso, con particolare riferimento alle figure professionali, la cui presenza al suo interno è ritenuta opportuna. Nel corso dell'anno il Comitato si è riunito 5 volte;
- **il Collegio Sindacale**, che con i poteri e doveri previsti dalla normativa vigente, svolge una funzione generale di vigilanza sulla conformità legislativa, sulla correttezza dell'amministrazione e sull'effettiva attuazione del *Codice di Autodisciplina*. Nel novero dei Sindaci effettivi eletti dalla minoranza, l'Assemblea elegge il Presidente;
- **L'Amministratore Delegato**, coincidente con la figura dell'Amministratore Incaricato dello SCIGR, che **dà esecuzione alle linee di indirizzo del Sistema** definite dal CdA e cura, anche avvalendosi della Funzione Audit, l'identificazione dei principali rischi aziendali, sottoponendoli periodicamente al CdA;
- **il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari**, che ha la responsabilità di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria e di rilasciare apposita attestazione, unitamente all'Amministratore Delegato;
- **l'Organismo di Vigilanza (OdV)**, che è dotato di pieni e autonomi poteri d'iniziativa e intervento, in ordine al funzionamento e all'efficacia del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, adottato ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, al fine di **prevenire il rischio di illeciti**, dai quali possa discendere la

responsabilità amministrativa della società. L'OdV della capogruppo e quelli delle società controllate svolgono attività di monitoraggio sulle operazioni significative a rischio reati ex D. Lgs. n. 231/01, che contemplano anche reati nella sfera dell'**ambiente**, della **sicurezza dei lavoratori** e della **corruzione**, tramite flussi informativi trasmessi dalle strutture aziendali, corredati di indicatori di rischiosità. In relazione alle attività a rischio reato, l'OdV dispone un piano annuale di verifiche e può richiedere specifiche attività di controllo in relazione all'informativa periodica o puntuale ricevuta. Le funzioni dell'OdV, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 del D. Lgs. n. 231/01, sono svolte dal Collegio Sindacale in un'ottica di razionalizzazione del sistema dei controlli;

- **il Comitato Etico**²¹, che è incaricato di promuovere nel Gruppo la conoscenza del *Codice Etico* – realizzata tramite un piano di formazione on-line rivolto ai dipendenti (vedi capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*) –, di vigilare sulla sua attuazione e di definire procedure funzionali all'osservanza dei principi in esso enunciati. Nel corso dell'anno il Comitato si è riunito 4 volte;
- **la Funzione Audit**, che svolge, nel rispetto degli standard di settore, **verifiche indipendenti - continuativamente o in relazione a specifiche necessità - sull'operatività e l'idoneità del Sistema**, tramite un Piano di Audit, *Risk Based*, approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani di azione emessi a seguito delle verifiche svolte. Alla Funzione, che dipende gerarchicamente dal CdA e non gestisce attività operative, sono affidate anche le verifiche sui reati presupposto del D. Lgs. n. 231/01. Nell'ambito delle verifiche, richieste dall'Organismo di Vigilanza, relative all'efficacia dell'attuazione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*, **nel 2014 sono stati effettuati audit sul processo di gestione delle carte di credito aziendali e sul processo di sviluppo delle risorse umane**, potenzialmente esposti al rischio del reato di **corruzione**. La Funzione Audit, inoltre, supporta l'Amministratore Incaricato nell'identificazione dei principali rischi di Acea SpA e delle società controllate e nell'attuazione delle linee di indirizzo dello

SCIGR, anche attraverso un collegamento funzionale con le strutture di controllo di secondo livello;

- **l'Unità Risk Control e controlli interni**, nell'ambito della Funzione Audit, che **progetta, implementa e gestisce il processo e gli strumenti per la rilevazione e la misurazione dei rischi operativi**, diffondendo nel Gruppo maggiore consapevolezza dei fattori che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali e assistendo il management nell'individuazione di eventuali azioni di miglioramento;
- **i Dirigenti e i dipendenti tutti** che sono responsabili, entro le proprie sfere di competenza, degli interventi necessari ad assicurare un efficace funzionamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

La gestione dei rischi è quindi un processo trasversale, che prevede responsabilità diffuse e coinvolgimento di tutti i livelli aziendali, per valutare l'esposizione e individuare gli interventi finalizzati ad evitare, mitigare – tramite attività di controllo, procedure o sistemi di gestione – o trasferire – ad esempio con coperture assicurative – i rischi non accettabili.

I presidi di controllo dei rischi vengono sviluppati dai responsabili delle stesse attività operative (**primo livello**). Successivamente, vengono svolte ulteriori azioni dai responsabili delle Unità organizzative in cui risiede il rischio e da altre strutture aziendali della capogruppo, dirette a verificare che i controlli di primo livello siano adeguati e operativi (**secondo livello**), rendicontando gli esiti all'Amministratore Incaricato dello SCIGR e alla Funzione Audit. Infine, la Funzione interviene con controlli indipendenti (**terzo livello**) su specifici processi e, più in generale, verifica l'adeguatezza e l'operatività del complesso sistema di controllo interno e di gestione rischi.

Nell'ambito dei processi periodici di **Control risk self assessment**, nel 2014 sono state coinvolte dalle attività di Audit **7 Funzioni della capogruppo e 14 società del Gruppo**. Sono stati intervistati 124 responsabili che hanno compilato 1.269 schede di valutazione e descritto le attività e i sistemi di controllo e mitigazione dei rischi gestiti.

²¹ Secondo le prescrizioni stabilite, i membri del Comitato etico sono 5, di cui 3 amministratori non esecutivi di Acea SpA e 2 componenti esterni. Tutti i membri devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza e i membri esterni devono essere esperti di etica aziendale e in materia di lavoro.

I SISTEMI DI GESTIONE

Il **sistema delle regole interne** (vedi grafico n. 8) sovrintende al corretto funzionamento delle operazioni di governo del Gruppo: dalla definizione di direttive generali sino alla declinazione di peculiari aspetti di business, secondo lo schema seguente:

- **norme direzionali di Gruppo**, tramite le

quali la capogruppo impartisce disposizioni a tutte le componenti aziendali;

- **processi**, distinti in processi di governance, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano a tematiche strategiche, trasversali o a singoli business;
- **procedure**, che definiscono le modalità di attuazione dei processi aziendali.

Anche l'area dell'**Information and Communication Technology**, che presidia sistemi di gestione di grande rilievo per l'azienda, è stata fortemente impegnata, nel 2014, nel percorso di rinnovamento, standardizzazione e centralizzazione dei sistemi informativi di Gruppo, nell'ambito del progetto ACEA2PUNTOZERO, più volte richiamato (vedi box dedicato in *Profilo del Gruppo* e capitolo *Istituzioni e impresa*).

GRAFICO N. 8 – SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



La **Funzione Sicurezza e Tutela** di Acea SpA, mediante specifiche Unità operative, è preposta alla definizione, implementazione e controllo dell'attuazione delle politiche di Gruppo in materia di **qualità, ambiente, energia, sicurezza sul lavoro, qualifica dei fornitori, security e tutela del patrimonio aziendale**, materiale e immateriale (vedi capitoli *Fornitori* e, per la tutela del patrimonio aziendale, *Impresa e Istituzioni*).

Il responsabile della Funzione - che ricopre anche il ruolo di *Energy Manager e Mobility Manager* del Gruppo (per le attività svolte in tale ruolo nel 2014 vedi box dedicato in *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Le emissioni in atmosfera*) -, in qualità di Rappresentante della

Direzione per i Sistemi di Gestione certificati di Acea, è incaricato di riesaminare periodicamente ed aggiornare la **Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, con la quale Acea si è espressa per un **approccio integrato alle tematiche oggetto dei sistemi gestionali**. Al riguardo, Acea ha stipulato un contratto quadro con l'Ente di Certificazione RINA, che consente di attestare la conformità dei sistemi di gestione ai molteplici standard (ambiente, qualità, sicurezza ed energia), attivando un unico percorso certificativo per tutte le società controllate del Gruppo, ottimizzando, in questo modo, i processi di certificazione sia in termini di efficacia che di riduzione di tempi e costi. A livello organizzativo, i Rappresentanti della

Direzione dei Sistemi di gestione delle società del Gruppo riportano funzionalmente al Responsabile di Sicurezza e Tutela e si avvalgono del supporto delle sue Unità nello sviluppo e nella cura dei rispettivi Sistemi di gestione.

La **maggior parte delle società del Gruppo sono dotate di Sistemi di gestione certificati secondo standard di qualità²², sicurezza, ambientali e di gestione dell'energia**, ed alcuni impianti sono dotati anche di Registrazione **EMAS** (vedi tabella n. 10). È da segnalare che, nel corso del 2014, **Acea Ato 2 ha proseguito ed ultimato il percorso di qualificazione e certificazione per i sistemi Ambiente, Sicurezza ed Energia**, la cui formale attestazione è prevista per il 2015.

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

TABELLA N. 10 – CERTIFICAZIONI GRUPPO ACEA: SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA, ENERGIA

SOCIETÀ	AMBITO DI CERTIFICAZIONE	QUALITÀ ISO 9001	AMBIENTE ISO 14001	SICUREZZA BS OHSAS 18001	ENERGIA ISO 50001	ALTRI ACCREDITAMENTI
Acea SpA	Service amministrativi (quali: organizzazione e amministrazione, gestione del personale, finanza e controllo) per le società del Gruppo	X	X (2014)	X	X (2014)	
LaboratoRI SpA	Pianificazione e progettazione opere, direzione lavori, studi, monitoraggi e modellazioni per ambiti idrici e ambientali	X		X		ISO/IEC 17025:2005 (prove analitiche sulle acque)
Acea Ato 2 SpA	Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione reti e impianti di gestione del SII nell'ATO 2 Lazio Centrale	X				
Acea Ato 5 SpA	Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione reti e impianti di gestione del SII nell'ATO 5 Lazio Meridionale	X	X	X	X	
Crea Gestioni Srl	Condizione e gestione di impianti per il SII	X	X	X		
Publiacqua SpA	Progettazione e gestione appalti per la costruzione delle opere del SII. Erogazione del SII	X	X			
Publiacqua Ingegneria SpA	Progettazione, direzione lavori e collaudi delle opere del SII	X				
Acquedotto del Fiora SpA	Progettazione e realizzazione reti e impianti di gestione del SII nell'Ambito Ottimale Ombrone – Toscana	X				
Acque SpA	Progettazione ed erogazione del SII nell'Ambito Ottimale Basso Valdarno – Toscana	X	X	X	X	BEST4 PLUS (qualità, ambiente, sicurezza, e dal 2014 energia, SA8000)
Nuove Acque SpA	Gestione del SII	X				SA8000
Umbra Acque SpA	Progettazione, costruzione reti SII. Erogazione servizio fognature e depurazione Area Nord-Città di Castello	X				ISO/IEC 17025:2005 (nel 2014: per alcuni parametri della matrice acque naturali)
Acea Gori Servizi Scarl	Servizi di ingegneria, tecnico-amministrativi, direzione lavori e analisi per il SII	X	X	X		
Acea Distribuzione SpA	Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio di distribuzione di energia elettrica a Roma e Formello	X	X	X	X	
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti per la gestione globale ed integrata degli impianti di illuminazione pubblica funzionale ed artistica	X	X	X	X	
Acea Energia SpA	Vendita energia elettrica, calore e gas al mercato tutelato e libero			X		
Acea Produzione SpA	Progettazione, costruzione, esercizio e manutenzione di impianti di produzione energetica (centrali idroelettriche: Ferraris, Marconi, Cecchina, Madonna del Rosario, S. Andelo, Salisano, Volta; centrali termoelettriche: Montemartini, Tor di Valle); erogazione di servizi di teleriscaldamento		X	X		
A.R.I.A. Srl	Produzione di energia da CDR - Terni		X	X		EMAS
A.R.I.A. Srl	Produzione di energia da CDR – S. Vittore del Lazio		X	X		EMAS
SAO Srl	Progettazione e gestione impianti trattamento, recupero e smaltimento rifiuti urbani e speciali. Raccolta e trasporto rifiuti destinati a trattamento		X	X		EMAS

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Acea, in coerenza con i valori enunciati nel *Codice Etico*, promuove il dialogo e il confronto con i propri stakeholder²³. L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder, la gestione delle interazioni tra loro e l'azienda e l'analisi di tali interazioni sono attività continue e dinamiche, che nascono sia da impulsi e obiettivi aziendali, come iniziative strategiche, sia da sollecitazioni

del contesto esterno, come istanze provenienti dalle parti interessate.

Le dinamiche relazionali che si instaurano tra azienda e gli stakeholder generano, in entrambi, senso di responsabilità e consapevolezza del proprio ruolo, stimolandone la partecipazione al perseguimento di uno scenario di sviluppo e creazione di valore condiviso²⁴.

GRAFICO N. 9 – ACEA E I SUOI STAKEHOLDER



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

GRAFICO N. 10 - IL SISTEMA DI VALORI ACEA VERSO GLI STAKEHOLDER



²³ Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

²⁴ Sul finire del 2014, come già accennato (vedi La condivisione delle tematiche della responsabilità sociale d'impresa), è stato pianificata la realizzazione di Focus Group Multistakeholder, ai fini del rinnovo dell'analisi di materialità.

Le interazioni tra le società del Gruppo e i diversi portatori d'interesse generano un **patrimonio informativo e relazionale** fondamentale, sia per lo sviluppo aziendale sia per consolidare ed espandere la legittimazione ad operare riconosciuta ad Acea dai suoi stakeholder.

A riscontro delle istanze che propanano dalla **collettività**, Acea risponde con disponibilità e trasparenza, consapevole del contributo che essa può e deve portare, ad esempio con il sostegno ad iniziative culturali, sportive e sociali a favore della comunità di riferimento, in un'ottica di cittadinanza d'impresa e di agente del cambiamento. Un'iniziativa in tal senso, pensata per sensibilizzare gli utenti sulla buona qualità della risorsa idrica distribuita, è stata, nel 2014, l'avvio del progetto "Case dell'Acqua" (vedi paragrafo *La qualità nell'area idrica*, in capitolo *Clienti e collettività*).

Il rapporto con i **clienti** viene sviluppato a partire dalla tracciatura dei processi commerciali e tecnici, fisici o virtuali, tramite i quali si realizza l'interazione con l'azienda (*touchpoint*), al fine di individuare quelli che producono valore aggiunto,

per migliorarli e implementarli ulteriormente, o, al contrario, identificare le situazioni che possono generare esperienze negative, ed eventuali reclami, al fine di ridurne la frequenza e l'incidenza sulla customer *experience*. Le relazioni sono assistite da un'appropriata dotazione infrastrutturale, in continuo sviluppo e facendo riferimento ad applicazioni leader di mercato, in grado di favorire il dialogo e migliorare lo scambio di informazioni e servizi, con particolare attenzione all'applicazione delle tecnologie informatiche (come gli sportelli on line, le nuove funzionalità web e la bolletta elettronica). Le dinamiche con gli **stakeholder finanziari** sono presidiate dalle Funzioni aziendali dedicate, che si occupano di monitorare, interagire e riscontrare le istanze dei potenziali investitori *equity* (mainstream e ESG – *environmental, social and governance*) e degli operatori bancari e obbligazionari. I rapporti con le **istituzioni nazionali e locali** e con le **autorità competenti** si sostanziano in audizioni, scambi informativi e progetti specifici di collaborazione. Tra questi, se ne evidenziano alcuni con impatti

sul miglioramento dei livelli di gestione delle infrastrutture critiche o di sicurezza del territorio urbano sia in caso di emergenze da fronteggiare che nella quotidianità (vedi capitolo *Istituzioni e impresa*). Con riferimento al **personale**, Acea è impegnata in un percorso di valorizzazione e sviluppo delle risorse interne, sia attraverso l'intensa attività formativa, incentrata sul senso di appartenenza al Gruppo, sia attraverso il maggior ambito di applicazione del Sistema di gestione delle Persone e del Modello di leadership (vedi capitolo *Personale*).

I rapporti con i **fornitori** vengono presidiati sia a livello di sistema che di singoli operatori, nel primo caso, mediante specifiche attività di dialogo e confronto con le associazioni datoriali territoriali, come ad esempio in occasione della presentazione del nuovo sistema di **appalto unico di manutenzione delle reti e dei servizi accessori**, nel secondo caso grazie ai processi di qualifica e rating dei fornitori del Gruppo Acea (vedi capitolo *Fornitori*).

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato dal Gruppo Acea nel 2014, includendo i ricavi prodotti dalla gestione caratteristica e dalle attività finanziarie, è di **3.085,9 milioni di euro** (3.341,7 milioni di euro nel 2013).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il **68,3%** ai **fornitori**, il **13,1%** all'**impresa** come risorse reinvestite; il **7,4%** ai **dipendenti**; il **4,2%** agli **azionisti** sotto forma di dividendi; il **3,9%** ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito; il **3,9%** alla **pubblica amministrazione**²⁵ come imposte versate e lo **0,1%** alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

TABELLA N. 11 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2013-2014)

(in milioni di euro)	2013	2014
totale valore economico direttamente generato	3.341,7	3.085,9
distribuzione agli stakeholder		
costi operativi (fornitori)	2.400,5	2.106,4
dipendenti	238,3	229,5
azionisti	100,9	91,6(*)
finanziatori	126,4	129,4
pubblica amministrazione	105,8	120,9
collettività	5,1	3,4
impresa	364,7	404,7

NB: in conseguenza delle modifiche intervenute per l'applicazione dei nuovi criteri contabili, i dati economici e patrimoniali al 31/12/2013, alla base dei calcoli per la ripartizione del valore generato e distribuito agli stakeholder, sono stati rideterminati a fini comparativi.

(*) Agli azionisti sono inoltre destinati 10,7 milioni da riserve.

TABELLA N. 12 - RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2013-2014)

	2013 (%)	2014 (%)
fornitori	71,9	68,3
dipendenti	7,1	7,4
azionisti	3	3
finanziatori	3,8	4,2
pubblica amministrazione	3,2	3,9
collettività	0,1	0,1
impresa	10,9	13,1

²⁵ L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder è di 113,9 milioni di euro.



Tivoli (provincia di Roma), tratto iniziale dell'Acquedotto Marcio





2014

LE RELAZIONI SOCIO ECONOMICHE
CON GLI STAKEHOLDER

“È la prima volta che
Santa Maria Maggiore viene illuminata
e il suo campanile è l'unico nella Capitale
a godere della tecnologia più recente
e a basso costo”.

Repubblica.it

Basilica di Santa Maria Maggiore
illuminata con 138 proiettori a LED
Dicembre 2014-Gennaio 2015

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

Miglioreremo le relazioni con i clienti tramite lo sviluppo di Sistemi di Gestione avanzati e il potenziamento dei canali di contatto.

Intendiamo esprimere la nostra mission di Public Utility anche attraverso il coinvolgimento nel contesto sociale.

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al volume di clienti si riferiscono al Gruppo (società dell'area di consolidamento del Bilancio d'esercizio, incluse le società idriche consolidate, nel 2014, con il metodo del patrimonio netto); 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.

Le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività sono descritte ed illustrate in un unico capitolo, poiché le informazioni e i dati relativi ai servizi erogati – **qualità percepita, qualità erogata, customer care** – si riferiscono prevalentemente ad **un'area** (Lazio centrale, Roma e provincia), **nella quale i due stakeholder sono quasi coincidenti**²⁶; le consistenze dei clienti dei servizi elettrico e idrico includono invece tutte le aree servite dalle società operative partecipate, incluse nell'area di consolidamento.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA

I CLIENTI DEL SERVIZIO ELETTRICO E GAS

Secondo gli ultimi dati pubblicati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico²⁷, **Acea Energia è il quarto operatore in Italia per volumi commercializzati nel mercato finale**

della vendita dell'energia, con una quota di mercato del 3,9%.

Ogni anno, secondo le normali dinamiche concorrenziali del mercato libero, Acea Energia riesce ad acquisire nuovi clienti, attraverso le proprie campagne commerciali, e ne cede una quota parte, che viene attratta dai principali concorrenti. Osservando le variazioni intervenute

tra il 2014 e il 2013 nei diversi segmenti del mercato energetico gestiti da Acea Energia, si nota una **crescita dei clienti sul mercato libero mass market**, grazie a mirate campagne di acquisizione di nuovi clienti, in coerenza con la strategia di consolidamento della customer base dual fuel (energia elettrica e gas).

TABELLA N. 13 – VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA PER TIPOLOGIA DI MERCATO (2012-2014)

	2012	2013	2014
mercato di maggior tutela (n. punti prelievo)	1.088.701	1.071.557	1.023.316
mercato libero – mass market (n. punti prelievo)	236.652	224.733	293.737
mercato libero – grandi clienti (n. punti prelievo)	61.336	76.543	53.899
mercato libero gas (n. punti di riconsegna)	97.607	98.676	154.601

L'Autorità nazionale di riferimento, nel *Glossario della bolletta elettrica* (allegato alla Delibera 500/2013/R/COM), ha proposto le **definizioni dei principali segmenti del mercato liberalizzato dell'energia** (vedi box).

I SEGMENTI DEL MERCATO DELL'ENERGIA

- **servizio di maggior tutela:** è il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico. Il cliente domestico o le piccole imprese (con meno di 50 addetti ed un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro, alimentate in bassa tensione) sono serviti in **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 rimaste senza fornitore, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.
- **mercato libero:** dal 1° luglio 2007 il mercato dell'energia è stato liberalizzato: questo vuol dire che tutti i clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore e a quali condizioni comprare l'elettricità. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità. In questo caso la bolletta riporta la scritta "mercato libero".

Fonte: AEEGSI, *Glossario della bolletta elettrica* (Allegato alla Delibera 7 novembre 2013, 500/2013/R/COM)

26 *Nell'area di Roma e provincia Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (per oltre 1 milione di clienti), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area, pertanto, clienti e collettività sono pressoché coincidenti. Per i dati (economici, ambientali) relativi a società partecipate, operative in altri territori per il servizio idrico integrato, vedi il capitolo Schede società idriche.*

27 *Vedi la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, edizione 2014, capitolo Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico, disponibile online nel sito dell'AEEGSI. Acea è inoltre il secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del mercato di maggior tutela, con una quota di mercato del 4,3%, e quinto operatore per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 3,8%.*

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**

Italia. L'azienda, gestore storico del servizio idrico a Roma, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore di riferimento presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)²⁸ 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 America²⁹.

TABELLA N. 14 – UTENZE E ABITANTI SERVITI IN ITALIA DALLE PRINCIPALI SOCIETÀ IDRICHE DEL GRUPPO ACEA (2013-2014)

SOCIETÀ	UTENZE SERVITE		POPOLAZIONE SERVITA	
	2013	2014	2013	2014
Acea Ato 2	590.499	591.580	3.700.000	3.655.900
Acea Ato 5	188.487	187.121	460.000	460.000
Gori	541.438	523.803	1.441.170	1.441.170
Acque	323.449 (*)	323.449 (**)	782.297 (*)	782.297 (**)
Publiacqua	384.290	385.968	1.229.691	1.229.691
Umbra Acque	230.439	230.849	501.351	506.999
Acquedotto del Fiora	234.286	234.156	407.469 (*)	407.469 (**)
totale	2.492.888	2.476.926	8.521.978	8.483.526

NB: la tabella include anche i dati relativi alle società idriche partecipate che, dal punto di vista economico, sono state consolidate nel Bilancio d'esercizio, con il metodo del patrimonio netto.

(*) il dato 2013 è stato rettificato, a seguito di nuove estrazioni da database aggiornati.

(**) il dato 2014 è da considerarsi provvisorio.

LA QUALITÀ PERCEPITA

Acea affida ad una società esterna specializzata, individuata con gara, il compito di svolgere le indagini di customer satisfaction, **volte a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi elettrico, idrico³⁰ e di illuminazione pubblica.**

L'Unità Rapporti Istituzionali, nella capogruppo, di concerto con le società operative che gestiscono i servizi, coordina il processo di rilevazione della soddisfazione del cliente, seguendone le fasi: dalla definizione dei questionari all'individuazione dei

campioni da intervistare, fino alla presentazione e diffusione dei risultati al top management.

Nel 2014, in continuità con gli anni precedenti, **si sono svolte due indagini semestrali**, condotte con una metodologia³¹ che ha consentito l'elaborazione di indicatori specifici:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), espressione di un giudizio "impulsivo" da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del

servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, indice 0-100**), basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti ed elaborati considerando i giudizi sui singoli aspetti del servizio;

- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e sulle macrocomponenti del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, voto da 1 a 10**)³² che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

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

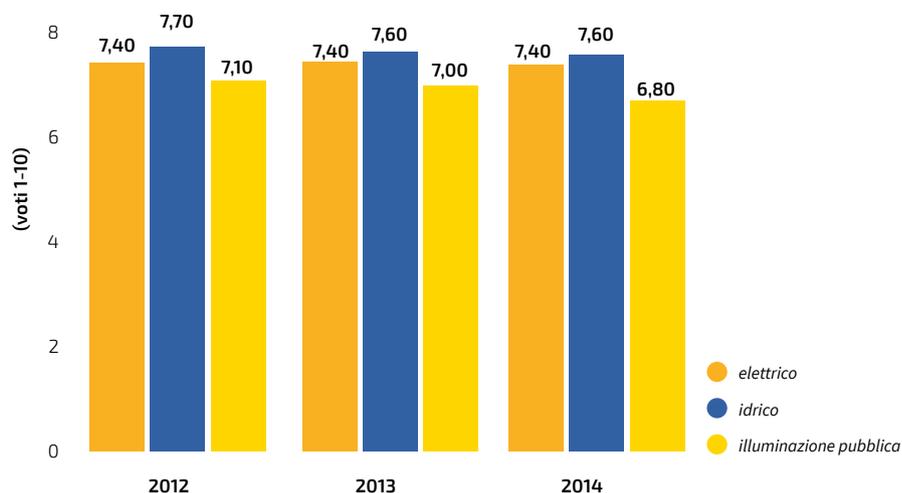
29 Vedi capitolo Le attività estere.

30 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 i clienti delle altre società partecipate, operative nel Lazio, in Campania, in Toscana e in Umbria, condividendo con tali società sia l'impostazione delle rilevazioni sia i loro esiti. Quest'anno, nel presente paragrafo, vengono illustrati per la prima volta anche i risultati delle rilevazioni di qualità percepita presso i clienti di Acea Ato 5, anch'essa, come Acea Ato 2, al 100% di Acea SpA e operativa in area laziale.

31 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 2,8% e un livello di significatività del 95%. Si segnala, inoltre, che le rilevazioni in merito ai "canali di contatto" hanno interessato clienti selezionati con la metodologia del "call back" cioè persone che avevano di recente usufruito dei servizi telefonici (numero verde commerciale o di segnalazione guasti) o che si erano recate presso lo sportello o che avevano richiesto un intervento tecnico, rilasciando l'autorizzazione ad essere ricontattati.

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

GRAFICO N. 11 - GIUDIZI GLOBALI SUI SERVIZI EROGATI (2012-2014)



NB: i valori sono la media delle due rilevazioni semestrali di ciascun anno.

Le valutazioni sul servizio idrico si riferiscono alla sola Acea Ato 2.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

Per rilevare la **qualità percepita dai clienti del servizio di fornitura di energia elettrica** sono state realizzate interviste telefoniche, nei mesi di giugno/luglio e novembre/dicembre 2014, rivolte ad un **campione complessivo di 7.806 persone**, rappresentative dei clienti del

mercato di maggior tutela e del mercato libero: **4.202 per gli aspetti relativi alla vendita dell'energia**, gestiti da **Acea Energia**, e **3.604 per gli aspetti tecnico-gestionali della distribuzione di energia (rete)**, facenti capo ad **Acea Distribuzione**.

Il **giudizio globale sul servizio elettrico**, sia per gli aspetti tecnici sia di vendita, **si**

mantiene buono e in linea con lo scorso anno; complessivamente è elevata, e persino in miglioramento rispetto al 2013, la percentuale di intervistati che giudica il servizio **tra la sufficienza e l'eccellenza: il 90,5%** (Rete 93%, Vendita 88%) (vedi tabella n. 15).

TABELLA N. 15 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2013-2014)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2013 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)		2014 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	
		RETE	VENDITA	RETE	VENDITA
eccellenza	9 - 10	25,0%	15,5%	24,5%	15,0%
bontà	8	37,5%	36,0%	39,0%	38,0%
sufficienza	6 - 7	29,0%	35,0%	29,5%	35,0%
insufficienza	1 - 5	8,5%	13,5%	7,0%	12,0%
media totale		7,6	7,1	7,6	7,2

I risultati delle due indagini semestrali sulle **attività di vendita dell'energia** (gestione commerciale e di contatto), evidenziano, **per i clienti del mercato di maggior tutela, un indice complessivo di soddisfazione buono, 82,65 su 100**, come media tra le due rilevazioni, e **in miglioramento** rispetto al 79,55 del 2013; anche l'intensità di soddisfazione sale lievemente e si attesta a 7,05 su 10; **migliorano inoltre gli indici di soddisfazione per tutte e 4 le macrocomponenti del servizio** e, in particolare, per "fatturazione" (da 81,8, di media, a 84,2) e "sito internet" (da 78,6 a 86,8) (vedi

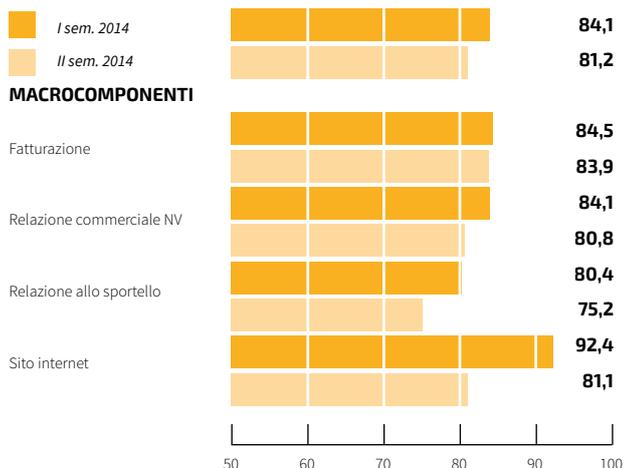
grafico n. 12). Le **valutazioni dei singoli fattori di qualità** del servizio, ritenuti **i più rilevanti** dagli stessi intervistati, si confermano elevate, e, in aumento, entro la componente "fatturazione", le percentuali di soddisfatti³³ sulla "**correttezza degli importi**" (85%, come media delle due rilevazioni) e sulla "**facilità di lettura delle bollette**" (82%); per la componente "numero verde commerciale", sale l'apprezzamento della "**capacità dell'operatore di risolvere il problema**", con il 77%, e si conferma buona la "**chiarezza delle risposte**" (78%); con riferimento ai due fattori di qualità

più importanti nell'ambito della "relazione allo sportello", la "**competenza degli operatori**" registra il 78,5% di soddisfatti mentre il "**tempo d'attesa**" pur non raggiungendo ancora un livello adeguato di soddisfazione, con il 64,5%, è comunque in miglioramento rispetto al 58,5% del 2013; riguardo il "sito internet", infine, la "**gamma di operazioni disponibili online**" soddisfa il 77,5% degli intervistati e la "**facilità di navigazione**" l'86%, in marcato miglioramento rispetto al 76,5% dello scorso anno.

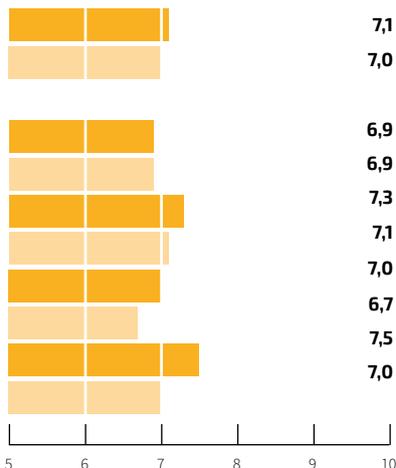
33 Per una migliore comprensione delle percentuali di intervistati soddisfatti, si tenga presente che il valore atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio può essere considerato pari o superiore al 75% (valore soglia).

GRAFICO N. 12 - SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA MERCATO DI MAGGIOR TUTELA: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2014)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



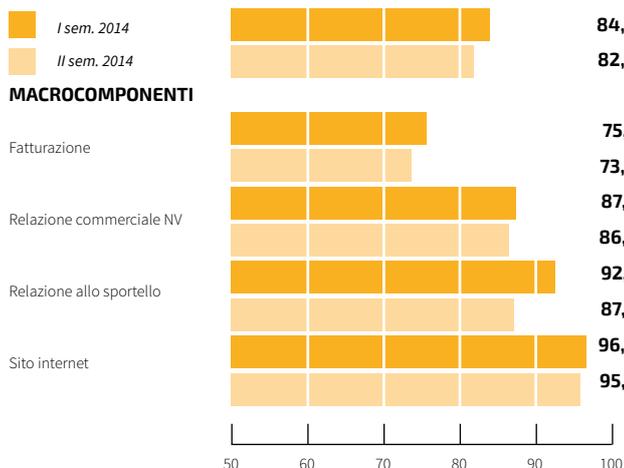
Per i clienti del **mercato libero l'indice di soddisfazione complessiva sul servizio di vendita** è di **83** su 100, in **notevole miglioramento** rispetto al 71,45 registrato nel 2013, l'intensità di soddisfazione è pari a 6,95 su 10 (rispetto a 6,3, come media 2013). **Risalgono gli indici di soddisfazione per tutte le macrocomponenti del servizio** e, in particolare, per il numero verde commerciale e la relazione allo sportello (rispettivamente, dal 71,4 del 2013 a 87, come media delle rilevazioni 2014, e da 71,7 a 90), l'indice di soddisfazione per il sito internet aumenta, sino a 96,3 su 100 (vedi grafico n. 13).

Riguardo i **fattori di qualità del servizio** più importanti, i **clienti del mercato libero** hanno valutato di adeguato livello di soddisfazione, nell'ambito fatturazione, la **"correttezza del importi"** (76% di soddisfatti, in netta risalita rispetto al 68% del 2013) mentre la **"facilità di lettura delle bollette"** pur non incontrando piena soddisfazione (70%) migliora rispetto al 66% dello scorso anno; per il numero verde commerciale risale notevolmente la percentuale di soddisfatti per i due item più rilevanti: 82% per la **"capacità dell'operatore di risolvere il problema"** (era il 67,5% nel 2013) e 84% per la **"chiarezza delle risposte fornite**

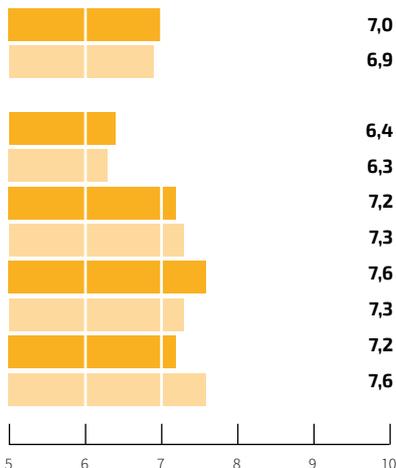
dall'operatore" (a fronte del 71% del 2013); nell'ambito della relazione allo sportello raggiunge il 91% di intervistati soddisfatti la **"competenza degli operatori"** (dal pur adeguato 75,5% dello scorso anno) e risale sino a piena soddisfazione anche il **"tempo di attesa per parlare con l'operatore"**, che registra una media dell'83,5% di intervistati soddisfatti, a fronte del 57% dello scorso anno; ottime, infine, le valutazioni del sito internet, con il 95% di soddisfatti per la **"gamma di operazioni disponibili"** e il 96% per la **"ricchezza di informazioni presenti sul sito"**.

GRAFICO N. 13 - SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA MERCATO LIBERO: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2014)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



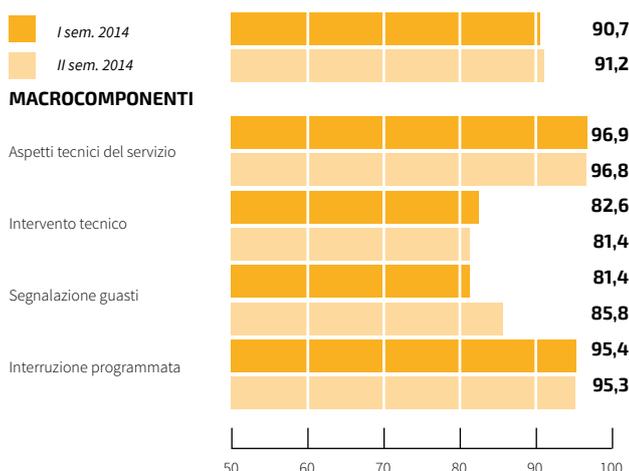
In merito **alle attività di distribuzione dell'energia** (rete), le indagini sulla soddisfazione dei clienti confermano, **negli indici**

complessivi, un livello di apprezzamento molto elevato (90,9 su 100), e un'intensità di soddisfazione di 7,5 su 10. Tutte e 4 le

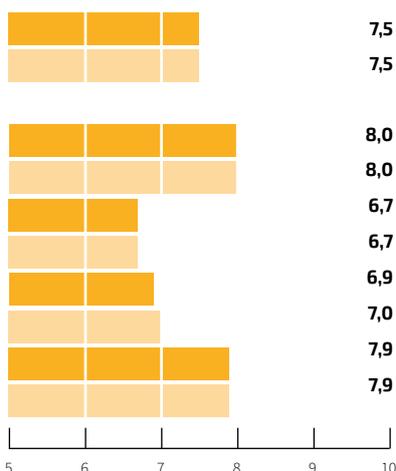
macrocomponenti indagate, in coerenza con lo scorso anno, ricevono valutazioni molto positive (vedi grafico n. 14).

GRAFICO N. 14 - SERVIZIO ELETTRICO - RETE: CSI CLIENTI SODDISFATTI E CSI INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2014)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



Sui **fattori di qualità considerati più rilevanti** per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica (rete) le percentuali di clienti soddisfatti raggiungono soglie elevate: in particolare, per quanto riguarda gli "aspetti tecnici", la "continuità del servizio" registra il 97%, come media dei due semestri, e la "costanza della tensione" il 96%; entro l'ambito "intervento tecnico" per "l'efficacia" e la "rapidità" dell'intervento si rilevano, rispettivamente, l'81% e l'82% di intervistati soddisfatti; nell'ambito della segnalazione guasti, "l'attesa prima del ripristino del servizio"

registra il 78,5% di intervistati soddisfatti e la "chiarezza delle risposte fornite dall'operatore" l'86%; circa l'interruzione programmata, infine, la "correttezza di informazione sui tempi di ripristino" e il "tempo di preavviso di sospensione del servizio" registrano, rispettivamente, il 95,5% e il 95% di soddisfatti.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Nei mesi di aprile e novembre 2014 si sono svolte le rilevazioni sulla qualità del servizio

di illuminazione pubblica percepita dai cittadini romani. Le interviste telefoniche sono state rivolte a un campione complessivo di **2.012 abitanti**, rappresentativi dei 15 Municipi della città, raggruppati in 3 macroaree urbane: Roma centro-nord, est-sud-est, sud-ovest. Il **giudizio globale** permane nella **piena sufficienza**, con l'**80,5%** degli intervistati che esprime un voto **tra la sufficienza e l'eccellenza** (6-10) (vedi tabella n. 16).

TABELLA N. 16 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2012-2014)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2013	2014
		(MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	(MEDIA DEI DUE SEMESTRI)
eccellenza	9-10	13,5%	10,5%
bontà	8	28,5%	25,5%
sufficienza	6-7	44,0%	44,5%
insufficienza	1-5	14,0%	19,5%
media totale		7,05	6,8

L'indagine ha riguardato **2 macrocomponenti del servizio**: gli aspetti tecnici e il numero verde di segnalazione guasti.

Tra gli "aspetti tecnici del servizio" sono stati distinti **quelli imputabili direttamente all'operato di Acea** – la continuità del servizio di illuminazione (cioè l'assenza di guasti o disservizi in città); gli orari di accensione e spegnimento; la colorazione della luce – **e quelli dipendenti da altri soggetti**³⁴ – la presenza e capillarità del servizio; l'intensità dell'illuminazione di strade, parchi e giardini; l'intensità dell'illuminazione dei monumenti. Gli esiti delle due indagini semestrali hanno evidenziato **un buon indice di soddisfazione complessiva, 77,7** su 100, per quanto in lieve calo rispetto all'83,6 rilevato lo scorso anno, e una discreta intensità di soddisfazione, 6,6 su 10. L'indice di soddisfazione, in effetti, registra contrazioni in ciascuna macrocomponente del

servizio e, in particolare, per la segnalazione guasti che, tuttavia, migliora nettamente tra primo e secondo semestre (vedi grafico n. 15). Per i **fattori di qualità del servizio considerati più rilevanti dagli intervistati**, nell'ambito degli **aspetti tecnici riconducibili all'attività di Acea Illuminazione Pubblica**, la "continuità del servizio di illuminazione", registra, come media tra i due semestri, il 78% di soddisfatti³⁵, mantenendo un giudizio di piena adeguatezza pur a fronte di un lieve calo rispetto all'83,5% rilevato nel 2013, e per la "colorazione della luce" si rileva l'87,5% di soddisfatti. Da un approfondimento volto a rilevare quale **colorazione della luce sia più apprezzata** è risultato che il **44,5% degli intervistati preferisce la "luce bianca"**, mentre il 28,5% la "luce gialla" ed un altro 26,5% le apprezza entrambe.

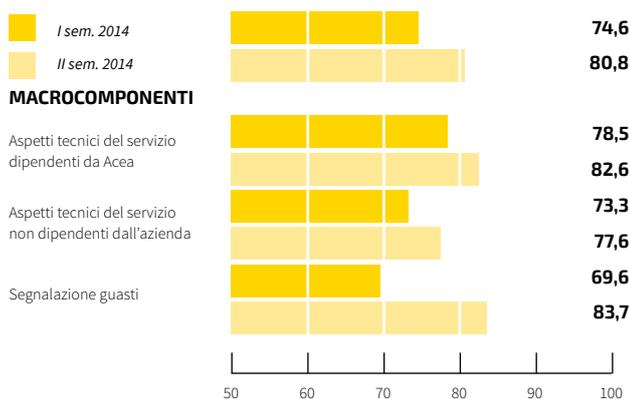
Nell'ambito degli **aspetti tecnici non direttamente dipendenti dall'azienda**, il giudizio su "l'intensità di illuminazione delle strade" non raggiunge un livello di piena adeguatezza, con il 73,5% di soddisfatti (a fronte dell'80% del 2013), mentre la percentuale di soddisfatti per "la presenza e capillarità del servizio", pari al 79,5%, si conferma buona, pur a fronte di una contrazione rispetto all'84% dello scorso anno. Infine, entro la componente "segnalazione guasti", i fattori considerati più importanti cioè la "competenza dell'operatore" e la "facilità nel trovare la linea libera" registrano, rispettivamente, una percentuale media di utenti soddisfatti tra i due semestri pari al 78,5% e al 71%, entrambe in calo rispetto ai valori 2013 ma con una ripresa nel secondo semestre.

34 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.

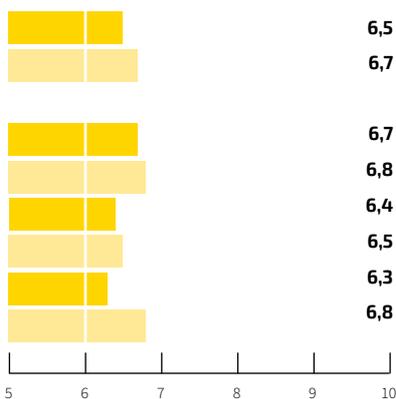
35 Il valore percentuale atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio è pari o superiore al 75% (valore soglia).

GRAFICO N. 15 - SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: CSI - CLIENTI SODDISFATTI E CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2014)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

Quest'anno presentiamo, per la prima volta, gli esiti delle rilevazioni sulla **soddisfazione dei clienti di tutta l'area del Lazio in cui Acea gestisce il servizio idrico integrato**: sia l'area di Roma e provincia, con un bacino di circa 3,7 milioni di abitanti, gestita da **Acea Ato 2** (100% Acea SpA), sia l'area di Frosinone e provincia, con

un bacino di circa 460mila abitanti, gestita da **Acea Ato 5** (100% Acea SpA)³⁶.

Le indagini sulla **qualità del servizio idrico percepita dai clienti di Acea Ato 2** si sono svolte nei periodi di maggio/giugno e ottobre/novembre 2014, tramite interviste telefoniche rivolte a un campione complessivo

di **2.811 residenti nei comuni di Roma e Fiumicino**, costituito da **clienti domestici e Amministratori di condominio**.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico **si conferma buono** e in linea con lo scorso anno, con il **95%** degli intervistati che lo valuta **tra la sufficienza e l'eccellenza** (vedi tabella n. 17).

TABELLA N. 17 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2013-2014)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2013 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	2014 (MEDIA DEI DUE SEMESTRI)
eccellenza	9 - 10	16,5%	19,0%
bontà	8	41,0%	40,0%
sufficienza	6 - 7	38,5%	36,0%
insufficienza	1 - 5	4,0%	5,0%
media totale		7,6	7,6

L'indice di **soddisfazione complessivo**, come media delle due rilevazioni semestrali, è pari ad **88,5** su 100, ed **evidenzia l'alto livello di apprezzamento** del servizio, persino in aumento rispetto all'86 registrato lo scorso anno; l'intensità di soddisfazione è pari a 7,4 su 10, in linea con il 2013. Le valutazioni di tutte le macrocomponenti del servizio, già positive, registrano un miglioramento nel corso dell'anno, in particolare, la componente segnalazione guasti, l'unica che nel 2013 aveva registrato un indice di soddisfazione di 68,7 su 100, sale a 80,9 (vedi grafico n. 16).

Osservando **le percentuali di clienti soddisfatti³⁷ dei più importanti fattori di qualità** del servizio, entro ciascuna macrocomponente, trovano conferma, tra

gli aspetti tecnici, **gli ottimi giudizi sulla continuità di erogazione** del servizio idrico, con il 99% di intervistati soddisfatti, come media delle due rilevazioni semestrali, e sul **"livello di pressione dell'acqua"**, con il 93,5%; entro la componente intervento tecnico, la **"rapidità d'intervento"** registra il 73% di intervistati soddisfatti, in miglioramento rispetto al 69,5% del 2013, e la **"risolutività ed efficacia dell'intervento"** l'85%. Nella componente fatturazione, i due item principali - la **"correttezza degli importi"** e la **"regolarità nella lettura dei contatori"** - registrano, rispettivamente, l'88,5% e l'82% di soddisfatti; entro l'ambito della segnalazione guasti, recuperano molto bene i due fattori ritenuti più rilevanti: la **"competenza dell'operatore"**,

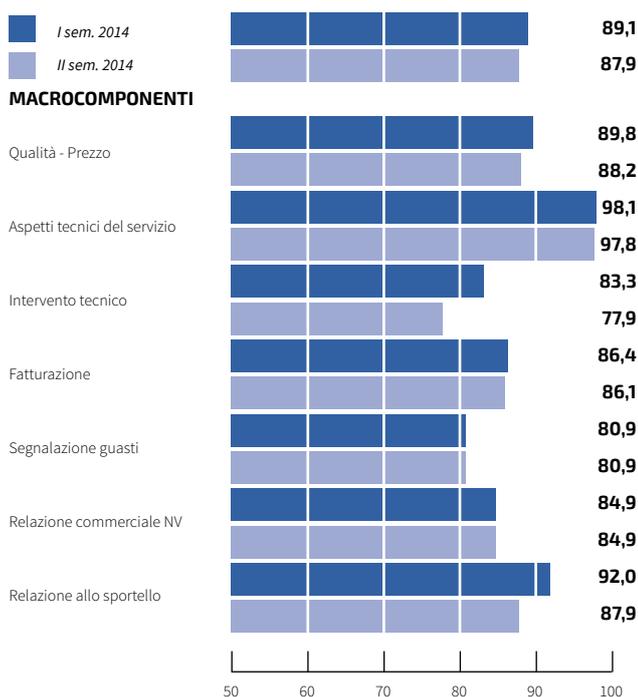
che passa dal 67,5% di apprezzamento del 2013 all'83% del 2014, e i **"tempi di attesa"**, dal 62% al 74%; gli stessi fattori di qualità (competenza e tempi di attesa), entro la componente del numero verde commerciale, registrano, rispettivamente, l'87,5% e il 76,5%; nell'ambito della relazione allo sportello, infine, la **"competenza dell'operatore"** registra il 91% di intervistati soddisfatti e i **"tempi di gestione della richiesta"** il 90,5%. Infine, da un **approfondimento sul sito internet** emergono risultati molto buoni su tutti i fattori indagati e, in particolare, sui due principali: la **"gamma di operazioni disponibili online"**, con l'89% di intervistati soddisfatti, e la **"ricchezza di informazioni presenti sul sito"**, con il 91,5% di soddisfatti.

³⁶ Ciò in coerenza con le modifiche intervenute nei criteri contabili che hanno ridefinito, nel Bilancio economico, l'area di consolidamento del Gruppo (vedi Identità aziendale, capitolo Profilo del Gruppo).

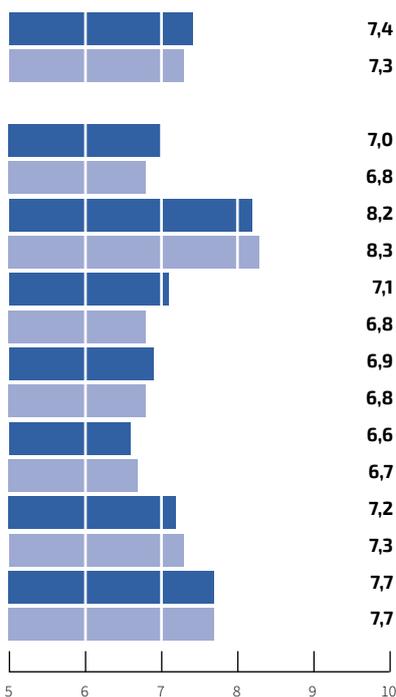
³⁷ Il valore atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio è pari o superiore al 75% (valore soglia).

GRAFICO N. 16 - SERVIZIO IDRICO ACEA ATO 2: CSI - CLIENTI SODDISFATTI E CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2014)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LE RILEVAZIONI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO IDRICO IN ALTRI COMUNI DELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE

Le indagini di customer satisfaction volte a rilevare la soddisfazione dei clienti in merito al servizio idrico erogato, vengono svolte, oltre che a Roma e Fiumicino, anche presso altri comuni in Provincia di Roma.

Nel 2014 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione rappresentativo dell'universo delle utenze domestiche presenti nei comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale, distinti nei 4 bacini di competenza (nord, est, sud, ovest). Complessivamente sono stati intervistati 2.005 residenti nei comuni di Monterotondo, Tivoli, Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Frascati e Cerveteri. Il giudizio globale rilevato è stato pari a 7 su 10, stabile rispetto al 2013

Per l'area di Frosinone le indagini sulla qualità del servizio idrico percepita dai clienti di Acea Ato 5 si sono svolte nei mesi di maggio/ giugno e novembre/dicembre 2014, tramite interviste telefoniche rivolte a un campione

complessivo di 3.518 residenti nei comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 5 – Frosinone (e in particolare Anagni, Frosinone, Isola del Liri, Pontecorvo e Cassino), costituito da clienti domestici intestatari di utenza diretta.

Il giudizio globale sul servizio idrico si attesta poco sopra la sufficienza, in linea con lo scorso anno, con il 75,5% degli intervistati che lo valuta tra la sufficienza e l'eccellenza (vedi tabella n. 18).

TABELLA N. 18 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA GESTITO DA ACEA ATO 5 (2013-2014)

GIUDIZIO	VOTI 1 - 10	2013	2014
		(MEDIA DEI DUE SEMESTRI)	(MEDIA DEI DUE SEMESTRI)
eccellenza	9-10	6,5%	6%
bontà	8	22,0%	20,0%
sufficienza	6 - 7	46,0%	49,5%
insufficienza	1 - 5	25,5%	24,5%
media totale		6,3	6,3

Gli esiti delle due rilevazioni semestrali hanno evidenziato un buon apprezzamento del servizio, con un indice di soddisfazione complessivo pari a 79,8 su 100, in linea con lo scorso anno; l'intensità di soddisfazione è pari a 6,9 su 10, in lieve aumento. Rispetto al 2013, le valutazioni di alcune macrocomponenti del servizio (ad esempio i canali di contatto commerciale e segnalazione guasti) sono

risultate in lieve calo, mantenendosi tuttavia sempre su livelli buoni, e sono migliorati i livelli di soddisfazione per gli aspetti tecnici del servizio e per l'intervento tecnico (vedi grafico n. 17). Le percentuali di clienti soddisfatti dei principali fattori di qualità del servizio, entro ciascuna macrocomponente, indicano, tra gli aspetti tecnici, una soddisfazione adeguata per la continuità di erogazione,

con il 75% di intervistati soddisfatti e il "livello di pressione dell'acqua", con il 79% (entrambi in miglioramento rispetto al 71% e al 73,5% rilevati nel 2013); entro la componente intervento tecnico, salgono le già elevate percentuali di soddisfatti sui due fattori ritenuti più rilevanti: la "rapidità d'intervento", con l'83,5% a fronte del 79% del 2013, e la "risolutività ed efficacia dell'intervento", con il 91,5% a fronte dell'88,5%.

38 Il valore atto ad indicare l'adeguata soddisfazione degli utenti del servizio è pari o superiore al 75% (valore soglia).

Nella componente fatturazione, diminuisce lievemente il livello di soddisfazione per i due item principali: la “**correttezza degli importi**” (76% a fronte del 79% rilevato nel 2013) e la “**regolarità nella lettura dei contatori**” (66% a fronte del 69% dello scorso anno); entro le **tre aree dei canali di contatto** si verifica una dinamica molto simile per i due item considerati più rilevanti: la

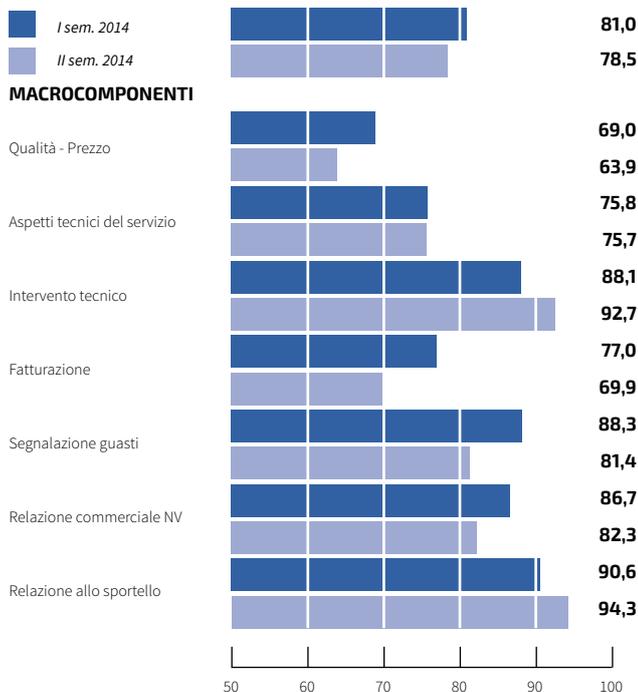
“**competenza dell'operatore**” e i “**tempi di attesa**”, mentre **il primo fattore registra livelli di apprezzamento molto elevati** (87,5% di soddisfatti nell'ambito della segnalazione guasti, 89,5% entro la componente numero verde e 96% per la competenza dell'operatore allo sportello) **per il secondo si contraggono le percentuali di soddisfatti** (al 76% entro la segnalazione

guasti, al 72% per il numero verde e all'80% per i tempi di attesa allo sportello).

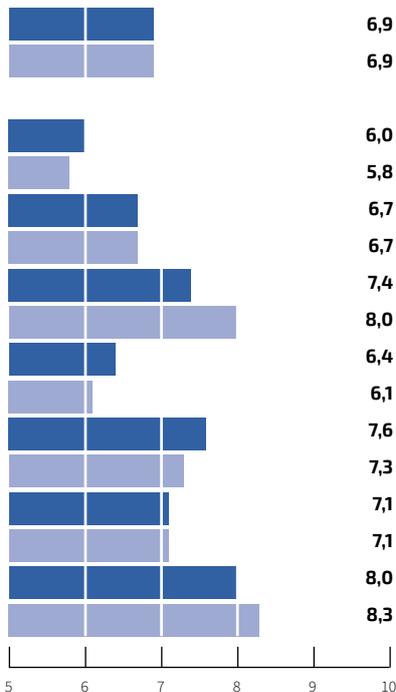
L'approfondimento sul sito internet ha confermato **percentuali molto elevate di intervistati soddisfatti** su tutti i fattori indagati e, in particolare, sui due principali: la “**ricchezza di informazioni presenti sul sito**” (93%) e la “**gamma di operazioni disponibili online**” (93,5%).

GRAFICO N. 17 - SERVIZIO IDRICO ACEA ATO 5: CSI - CLIENTI SODDISFATTI E CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE COMPLESSIVI E SU MACROCOMPONENTI (1° E 2° SEMESTRE 2014)

CSI COMPLESSIVO - CLIENTI SODDISFATTI



CSI COMPLESSIVO - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA QUALITÀ EROGATA

Tramite le società operative che gestiscono i servizi, Acea svolge, ogni anno, interventi **volti a rinnovare o ampliare le infrastrutture** (reti e impianti), ad **ottimizzarne la gestione**, a **rendere più efficaci e tempestivi i ripristini in caso di guasti**, affinché **la qualità finale dei servizi erogati sia in progressivo e costante miglioramento**. Altrettanta cura viene dedicata ai **processi che rendono più efficiente il contatto con i clienti**, formando il personale ed implementando adeguati strumenti di gestione commerciale.

In particolare, **nel 2014**, Acea ha stabilito di attuare **un ingente investimento in innovazione tecnologica**, incentrato sul potenziamento, rinnovamento ed armonizzazione dei sistemi informativi a supporto delle aree aziendali chiave per il business, con **il progetto ACEA2PUNTOZERO**, che si svilupperà nei prossimi due anni e dal quale ci si attendono impatti positivi **sulla maggior parte dei processi operativi del Gruppo**: dall'organizzazione del lavoro alla gestione dei contatti con i clienti (vedi anche il box dedicato nel capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione* e il capitolo *Istituzioni e impresa*). L'attività di costante **monitoraggio e analisi**

delle prestazioni, inoltre, è finalizzata a controllare la qualità erogata dei servizi ed a pianificare azioni migliorative.

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

- gli **standard di qualità tecnica e commerciale nell'area energia**, sia per la distribuzione sia per la vendita, **e per il settore idrico, sono stabiliti** da un'unica Autorità nazionale: **l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)**. In particolare, per il settore idrico, entrato dal 2012 sotto il suo controllo, l'Autorità sta progressivamente provvedendo ad emanare gli atti regolatori, pertanto, nelle more della definizione di tutti i provvedimenti regolatori sulla qualità, 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);
- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e la Pubblica

Amministrazione ne regola anche i parametri qualitativi (standard di prestazione).

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 prevedono per alcune prestazioni anche indennizzi automatici ai clienti.

Sia Acea SpA sia le società operative, come più avanti precisato, operano secondo Sistemi di gestione certificati (vedi anche *L'identità aziendale, paragrafo I sistemi di gestione*).

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

Acea Distribuzione, titolare della concessione ministeriale per la gestione del **servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello**, pianifica ed esegue interventi per **l'ammmodernamento e l'ampliamento delle infrastrutture**, costituite da linee elettriche in alta, media e bassa tensione, da cabine primarie e secondarie, dai sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia prelevata e immessa in rete. Acea Distribuzione è il **terzo operatore nazionale** per volumi di energia elettrica

distribuita³⁹. La società è certificata secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 (**Qualità**), UNI EN ISO 14001:2004 (**Ambiente**), BS OHSAS 18001:2007 (**Sicurezza**) e UNI EN ISO 50001:2011 (**Energia**), in coerenza con l'alto livello di attenzione alle procedure operative. Per quanto concerne i lavori affidati in appalto, Acea Distribuzione applica, da diversi anni, un **sistema di controllo e monitoraggio dei parametri di qualità, rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavori**, tramite verifiche svolte da un'Unità aziendale dedicata (vedi box dedicato al **Vendor Rating** nel capitolo *Fornitori*).

Gli interventi sulle infrastrutture, finalizzati a realizzare il progressivo **miglioramento della qualità del servizio**, secondo gli sfidanti obiettivi stabiliti dall'AEEGSI, nonché ad **aumentare l'efficienza energetica delle reti**, vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore (norme legislative e Delibere dell'AEEGSI) e alle esigenze del servizio, in particolare per la connessione di nuovi clienti correlata all'espansione urbana e all'incremento delle applicazioni dell'energia elettrica. Acea Distribuzione, in coerenza con il piano strategico 2014-2018, ha avviato interventi di **rinnovamento delle infrastrutture**

energetiche e progetti di innovazione tecnologica.

Tra i primi rientrano gli **interventi di attuazione di Piano Regolatore MT** (vedi box dedicato), di **costruzione, ammodernamento e manutenzione ordinaria e straordinaria** eseguiti sulle **cabine primarie**, sulle **linee AT**, sulle **cabine secondarie** nonché **sulla rete BT**, finalizzati al miglioramento della continuità del servizio (vedi box dedicato sui principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche).

GLI INTERVENTI DI ATTUAZIONE DI PIANO REGOLATORE MT

Gli interventi di attuazione del Piano Regolatore MT, che, anche in relazione alle interferenze connesse con l'ambiente altamente urbanizzato in cui sono eseguiti, traggono come orizzonte temporale di ultimazione gli anni 2020-2025, sono funzionali a garantire l'elevato livello di qualità del servizio elettrico, prescritto dall'Autorità nazionale di settore, mirando, al contempo, ad ottimizzare i costi di investimento e di gestione del servizio. Il Piano prevede la **realizzazione di nuove dorsali** al fine di **razionalizzare e potenziare la rete** e, contestualmente, **attuare il cambio tensione da 8,4 kV a 20 kV**.

Il passaggio ad un valore più elevato di tensione **aumenta in modo rilevante la capacità di trasporto della rete e riduce le perdite fisiche di energia e le cadute di tensione**. Inoltre, la maggiore capacità di trasporto delle singole linee consente, a parità di carico, una significativa riduzione della lunghezza complessiva della rete e garantisce un buon margine di potenza residua per nuove connessioni. Nel 2014 sono stati avviati complessivamente **28 interventi di attuazione del Piano Regolatore MT**: 5 nell'area Centro Nord, 10 nell'area Est-SudEst e 13 nell'area Sud-Ovest del territorio di Roma Capitale.

I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2014)

<p>linee AT e cabine primarie</p>	<p>A seguito dell'interramento delle linee elettriche aeree a 150 kV "Tor Cervara-San Basilio" e "San Basilio-Smistamento Est" in zona Casal Monastero, completati nel 2013, è stata ultimata anche la demolizione dei tratti in linea aerea sostituiti; così come, in conseguenza dell'interramento della linea "Cassia -Ottavia", è stata completata la demolizione dei tratti in linea aerea in prossimità del G.R.A. Considerando complessivamente, oltre agli interventi sopra citati, anche il progetto d'interramento e adeguamento a 150 kV del collegamento "Vitinia - Casal Palocco", sono stati dismessi, nell'anno, 12,5 km di linee aeree AT. La nuova cabina primaria Torrenova, costruita lo scorso anno, è entrata in esercizio e sono in corso di ultimazione le opere di finitura dell'impianto. È stata conclusa la posa in opera dei cavi a 150 kV per la connessione della cabina primaria Cecchignola, la cui attivazione è prevista nel 2016, alla linea esistente CP Laurentina - CP Capannelle. Sono stati avviati i lavori di ricostruzione della linea aerea a 150kV "Roma Nord-Prati Fiscali", per incrementarne la portata. Nel corso del 2014, inoltre, si sono svolte attività di adeguamento, ampliamento e ricostruzione di ulteriori 10 cabine primarie. L'installazione del sistema Petersen, che ha rilevanti effetti positivi sulla riduzione dei guasti nella rete, è stata avviata presso le cabine primarie Cinecittà/O, Settebagni e Prenestina (dove il sistema esistente sarà ampliato) ed ultimata presso le cabine primarie Fiera di Roma e Parchi. Sono stati conclusi i lavori presso la cabina primaria Cesano di Enel Distribuzione, che alimenta linee elettriche MT di Acea Distribuzione, presso la quale il sistema è stato collaudato ed attivato. Al 31/12/2014, pertanto, il sistema Petersen è stato installato in 53 cabine primarie sulle 70 complessive. Si sono svolte, infine: le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su 115 interruttori AT; la manutenzione programmata su 704 interruttori MT; la revisione di 14 variatori sotto carico di trasformatori di potenza e la sostituzione di 3 interruttori AT e 24 trasformatori di tensione AT.</p>
<p>protezione e misure AT e MT</p>	<p>Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio sistemi di protezione elettrica per 42 nuovi stalli linea MT e interventi sulle protezioni elettriche presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (58 montanti AT, 443 montanti MT, 71 trasformatori AT/MT e MT/MT). È stato installato un analizzatore di rete per la verifica della qualità della tensione presso un cliente MT. Sono stati attivati, per il Sistema di Monitoraggio della Qualità della Tensione, 258 apparati di misura su sbarre MT di cabina primaria (in ottemperanza alla Delibera ARG/elt 198/11). Sono state eseguite misure della resistenza di terra presso 2.690 cabine secondarie e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 38 cabine primarie e 159 cabine secondarie. Sono state predisposte, infine, le protezioni elettriche e gli automatismi relativi all'attivazione dei sistemi Petersen in 4 cabine primarie.</p>
<p>linee MT e BT</p>	<p>Per l'ammodernamento e il potenziamento della rete, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, sono stati messi in opera circa 217 km di cavo sotterraneo MT a 20 kV (191 km per rifacimento e 26 km per ampliamento). Nell'ambito della manutenzione straordinaria di linee aeree MT: sono stati eseguiti 84 interventi per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc.; è stata ispezionata la rete MT aerea per verificarne lo stato di conservazione e funzionalità, per un totale di 533 km. Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, sono stati messi in opera circa 171 km di cavo BT (105,3 km per rifacimento e 65,7 km per ampliamento). Tra le attività finalizzate al miglioramento della qualità del servizio, sono stati eseguiti 229 interventi di rinnovamento rete. Sono stati realizzati interventi di cambio tensione sulla rete BT, da 220 V a 380 V, che hanno coinvolto 12.177 clienti.</p>

³⁹ Vedi la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, edizione 2014, capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'AEEGSI.

cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo	<p>Sono state realizzate o ampliate 129 cabine secondarie, per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e relative ad aumenti di potenza di clienti già connessi.</p> <p>Sono state ricostruite (in tutto o in parte) 1.031 cabine in esercizio, per adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature.</p> <p>Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti: 932 interventi di manutenzione straordinaria, 107 interventi di manutenzione ordinaria e 3.713 ispezioni per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali. Il telecontrollo è stato esteso ad ulteriori 360 cabine secondarie e 205 recloser, arrivando, al 31/12/2014, a 5.776 nodi MT telecontrollati (di cui 144 sezionatori da palo motorizzati e 360 recloser). Sono stati svolti, infine, 3.542 interventi manutentivi.</p>
--	---

Con riferimento all'**innovazione tecnologica**, **Acea Distribuzione**, già da alcuni anni, **sta sviluppando progetti all'avanguardia** nell'ambito delle **"reti intelligenti"**, dei **sistemi di gestione avanzata delle reti stesse** e, insieme con altri soggetti industriali e istituzionali, **nell'ambito**, più vasto, **delle "smart city"**.

In particolare, si tratta dei **progetti Smart grid; RoMA (Resilience Enhancement of Metropolitan Area) e SnMS (Smart-network Management System)**, più diffusamente descritti in altre parti del documento, alle quali si rinvia (vedi paragrafo *La distribuzione di energia: reti e "smart grid"*, in *Le relazioni con l'ambiente, Area energia*).

Nell'ambito del progetto SnMS, trovano spazio e si vogliono evidenziare, tra gli altri, alcuni sottoprogetti come il **sistema SGI (Smart Grid Intelligence)** che permetterà di monitorare la

rete per prevenire gli eventi di interruzione del servizio) ed il **progetto ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione)**, per la rilevazione delle condizioni di esercizio critico di singole porzioni di rete e l'individuazione delle variazioni atte ad ottimizzarne il funzionamento. È proseguito, con il completamento della fase in campo, il progetto di **Storage Distribuito** su una dorsale in media tensione, che realizza tre sistemi di accumulo in altrettante cabine secondarie, per adesso a titolo sperimentale e su scala ridotta, corredati di un'intelligenza locale per la gestione dell'energia alle utenze BT sottese. Uno degli obiettivi è verificare la possibilità di ridurre le interruzioni di fornitura e contenere i picchi di potenza associati ai clienti finali, mediante il prelievo dell'energia presente nei sistemi di accumulo e la gestione dell'energia prodotta da un associato impianto fotovoltaico.

Per quanto concerne le iniziative legate allo sviluppo della **mobilità elettrica nella Capitale**, a valle degli accordi stipulati e perfezionati tra Acea Distribuzione, Enel e Comune di Roma in anni precedenti, il progetto prosegue ed è in attesa della rivisitazione, da parte dei tre soggetti firmatari, dei siti di installazione delle colonnine di ricarica per veicoli elettrici originariamente previsti (nel corso del 2013 Acea Distribuzione ha messo in opera le prime 12 colonnine sulle 100 di propria competenza).

Tra le iniziative in corso è da segnalare anche **l'estensione della rete di comunicazione in fibra ottica a "banda ultralarga"** nella Capitale, gestita con un **protocollo d'intesa siglato tra Acea, Telecom e Fastweb** (vedi box di aggiornamento).

INTERNET SUPERVELOCE A ROMA: LA SITUAZIONE AL 2014

Sono proseguite le attività previste dal protocollo d'intesa firmato nel 2013 con Fastweb e Telecom per estendere, nel territorio del Comune di Roma, la rete a banda ultralarga, con connessione internet a 100 Megabit al secondo. L'accordo assicura il coordinamento delle attività delle tre società, limitando al massimo il disagio alla cittadinanza derivante dall'apertura di cantieri stradali. Saranno realizzati circa 4.600 nuovi punti di fornitura di energia elettrica, con l'applicazione di tecniche che minimizzano l'impatto ambientale all'atto della posa delle infrastrutture, quali il *no-dig* (posa in opera delle fibre senza l'apertura di trincee a cielo aperto) e le mini-trincee, che limitano le attività di scavo. **Al 31 dicembre 2014 Acea Distribuzione ha attivato 2.500 nuovi punti di fornitura di energia elettrica**, per una lunghezza complessiva pari a circa 38,2 km di scavi.

È inoltre continuata l'**installazione dei contatori digitali in telegestione**, presso le utenze attive in bassa tensione, con ulteriori **42.308** apparecchi (di cui 10.696 nuove installazioni e 31.612 sostituzioni dei misuratori esistenti), per un **totale di circa 1,6 milioni di misuratori installati al 31/12/2014**, pari al 98,2% delle utenze.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'AEEGSI

I parametri di qualità del servizio elettrico - 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, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)**, che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti.

L'Autorità ha emanato le Delibere⁴⁰, attualmente vigenti, volte a **regolare la qualità dei servizi di distribuzione, misura, trasmissione per il IV periodo di regolazione 2012-2015** e la qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas. Il sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**⁴¹, sia per le attività in capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (vedi tabelle nn. 19, 22-26). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (vedi tabella n. 19). Ogni anno **Acea fa pervenire all'AEEGSI i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica, **e li comunica**, come prescritto, **ai propri clienti**, allegandoli ad un invio di bolletta.

Le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica vengono svolte da **Acea Distribuzione**; le **performance 2014** 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, **sono in corso di definitiva**

⁴⁰ In particolare la Delibera ARG/elt 198/11 (ss. mm. ii.) per la qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, facenti capo al distributore, e la Delibera ARG/elt 164/08 (ss. mm.ii.) per la qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e di gas naturale.

⁴¹ 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.

elaborazione⁴² al momento della pubblicazione del presente documento; tuttavia, a livello indicativo, si riportano, ove possibile, i **tempi medi di esecuzione delle prestazioni** e le relative percentuali di rispetto del tempo massimo, stimati (vedi tabella n. 19). I dati, per quanto non ancora definitivi, mostrano una tendenziale tenuta di tutte le performance **entro i margini di rispetto del tempo massimo** indicato dagli standard. Analogamente si dà una visione dell'andamento dei **livelli "generali" di qualità commerciale** per le attività di **distribuzione e misura** (vedi tabella n. 24) e dei due livelli specifici di qualità che regolano la **comunicazione dei dati**

tecnici dal distributore al venditore (vedi tabella n. 21). Per quanto concerne i livelli "generali", **fatta eccezione per le risposte ai reclami scritti inerenti le attività di misura, tutti i parametri rientrano nella percentuale di rispetto** stabilita dallo standard. Tra le prestazioni che riguardano la comunicazione tra distributori e venditori solo quella sui "dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)" supera lo standard predefinito. La prossima edizione del *Bilancio di sostenibilità* riporterà i dati 2014 definitivi. Per quanto riguarda i **livelli "generali" e "specifici" di qualità commerciale** relativi alle **attività di vendita**, svolte da Acea Energia,

si rileva che le azioni per il miglioramento della risposta alle prestazioni commerciali hanno contribuito al mantenimento di buoni livelli di performance degli standard specifici e generali, su entrambi i mercati serviti (vedi tabelle nn. 22, 23, 25 e 26). In particolare, quanto al livello di rispetto degli standard generali, Acea Energia ha confermato, nel 2014, performance sempre superiori al livello minimo di standard previsto dall'AEEGSI nel TIQV (95%). Per quanto concerne i livelli di rispetto degli standard specifici, pur in presenza di contrazioni nelle percentuali di rispetto del tempo massimo, si evidenzia, per il mercato libero, un notevole miglioramento della prestazione di rettifica di fatturazione.

TABELLA N. 19 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2013-2014)
(2013: dati comunicati all'AEEGSI; 2014: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'Autorità)

PRESTAZIONE	2013					2014			
	parametri AEEGSI tempo max. entro cui eseguire la prestazione	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
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	20 gg. lav.	8,10	98,70%	7,98	98,98%	7,20	98,96%	7,48	99,46%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	5,70	99,60%	5,86	99,55%	5,39	99,66%	5,22	99,85%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,37	99,71%	1,30	99,59%	1,19	99,94%	1,20	99,86%
disattivazione della fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,11	99,62%	1,35	99,15%	0,81	99,90%	1,03	99,83%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,23	99,12%	0,25	99,10%	0,14	99,71%	0,19	99,64%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,19	86,56%	2,20	84,23%	2,82	78,36%	2,71	77,17%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	1,95	93,45%	1,88	93,82%	2,53	88,90%	2,22	92,58%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	15,62	72,64%	14,49	75,48%	8,36	90,26%	8,30	91,85%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	/	/	84,00	0%	/	/	10,00	100%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	(.)	99,83%	(.)	99,84%	(.)	99,90%	(.)	99,88%
sostituzione del gruppo di misura guasto (*)	15 gg. lav.	6,97	98,50%	5,97	98,34%	8,61	99,83%	7,48	99,35%
ripristino della corretta tensione di fornitura (*)	50 gg. lav.	/	/	/	/	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee) (*)	10 gg. lav.	/	/	3,53	97,04%	/	/	2,86	99,05%
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW) (*)	5 gg. lav.	/	/	2,20	98,82%	/	/	2,11	99,82%
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW) (*)	10 gg. lav.	/	/	2,75	99,46%	/	/	2,10	100%

(*) indicatore specifico introdotto a decorrere dal 01/01/2013.

(.) non applicabile.

Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

42 L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico chiede al gestore dei servizi di distribuzione e misura di comunicare le performance 2014 di qualità commerciale il 31/03/2015.

PRESTAZIONE	2013			2014	
	parametri AEEGSI tempo max. entro cui eseguire la prestazione	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
forniture in media tensione		clienti finali		clienti finali	
preventivi per lavori su reti MT	40 gg. lav.	17,53	81,63%	18,89	90,91%
esecuzione di lavori semplici	30 gg. lav.	12,05	94,74%	4,18	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,82	100%	2,37	100%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	2,16	100%	2,30	100%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g feriale	0,72	96,92%	0,53	97,30%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	12,82	82,35%	6,86	95,24%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	/	/	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	(.)	100%	(.)	100%
sostituzione del gruppo di misura guasto (*)	15 gg. lav.	0,29	100%	1,73	100%
ripristino della corretta tensione di fornitura (*)	50 gg. lav.	/	/	/	/

(*) indicatore specifico introdotto a decorrere dal 01/01/2013.

(.) non applicabile

Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

Il sistema degli indennizzi automatici ai clienti, erogati in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, parte da un importo base (vedi tabella n. 20), che, tuttavia, può raddoppiare o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard) (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o

TABELLA N. 20 - INDENNIZZI AUTOMATICI AI CLIENTI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ (2014)

IMPORTO BASE IN VIGORE (EURO)	TIPOLOGIA DI UTENZA
35	clienti in bassa tensione usi domestici
70	clienti in bassa tensione usi non domestici
140	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.

TABELLA N. 21 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE: TEMPESTIVITÀ COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (2013-2014)

(2013: dati comunicati all'AEEGSI; 2014: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'Autorità)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI tempo max. entro cui eseguire la prestazione	2013		2014	
		tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg)	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni (gg)	percentuale di rispetto tempo max
dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav dal ricevimento della richiesta	11,87	60,43%	11,86	52,81%
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav dal ricevimento della richiesta	10,44	92,10%	12,58	93,26%

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

TABELLA N. 22 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA (2013-2014) (dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI tempo max. entro cui eseguire la prestazione	2013	2014
		percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	100%	85,7%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	0%	0%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	78,1%	65,7%

NB: i clienti del servizio di maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro.

TABELLA N. 23 - LIVELLI "SPECIFICI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA – MERCATO LIBERO (2013-2014)
(dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI tempo max. entro cui eseguire la prestazione	2013	2014
		percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	37,5%	97,7%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	100%	61,1%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	80%	54%

TABELLA N. 24 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA DISTRIBUZIONE (2013-2014)
(2013: dati comunicati all'AEEGSI; 2014: dati stimati che possono differire da quelli che saranno comunicati all'Autorità)

PRESTAZIONE	2013					2014			
	parametri AEEGSI	tempo medio	percentuale di						
	percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	effettivo di esecuzione delle prestazioni	prestazioni eseguite entro il tempo massimo	effettivo di esecuzione delle prestazioni	prestazioni eseguite entro il tempo massimo	effettivo di esecuzione delle prestazioni	prestazioni eseguite entro il tempo massimo	effettivo di esecuzione delle prestazioni	prestazioni eseguite entro il tempo massimo.
forniture in bassa tensione		domestici		non domestici		domestici		non domestici	
esecuzione di lavori complessi	85% entro 60 gg. lav.	12,67	99,26%	14,67	99,52%	15,30	98,21%	13,65	99,40%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	90% entro 30 giorni solari	19,27	98,97%	18,93	99,75%	13,37	99,72%	14,72	99,40%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di misura	90% entro 30 giorni solari	65,75	41,31%	50,83	57,63%	29,14	68,44%	31,68	58,99%

PRESTAZIONE	2013			2014	
	parametri AEEG percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
forniture in media tensione				clienti finali	clienti finali
esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 gg. lav.	7,15	100%	6,50	100%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 giorni solari	9,83	100%	7,29	100%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di misura	95% entro 30 giorni solari	39,00	67,67%	33,18	27,27%

TABELLA N. 25 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA (2013-2014) (dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	2013		2014
	parametri AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	98%	97,8%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari	97,9%	96,8%

TABELLA N. 26 - LIVELLI "GENERALI" DI QUALITÀ COMMERCIALE E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - MERCATO LIBERO (2013-2014)
(dati comunicati all'AEEGSI)

PRESTAZIONE	parametri AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max.	2013	2014
		percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari.	99,2%	96,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 40 gg. solari.	98,1%	96,6%

L'Autorità definisce e aggiorna i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio⁴³, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti.

Si evidenzia che **gli indicatori di continuità** relativi all'esercizio 2014 sono quelli comunicati all'AEEGSI e ancora in attesa di certificazione. Il dato rappresentato nelle tabelle nn. 27 e 28 indica che i risultati di performance conseguiti da Acea Distribuzione su durata e numero

di interruzioni dell'erogazione di energia si confermano prevalentemente positivi, in coerenza con gli ultimi anni già consolidati⁴⁴.

TABELLA N. 27 - INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2012-2013: dati certificati dall'AEEGSI; 2014: dati provvisori comunicati all'AEEGSI, in attesa di certificazione)

	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe a responsabilità dell' esercente per cliente BT l'anno (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2012	2013	2014	2014 VS. 2012	2014 VS. 2013
alta concentrazione	34,76	32,05	30,23	13,0%	5,7 %
media concentrazione	61,97	51,18	54,73	11,7%	-6,9%
bassa concentrazione	93,56	75,72	51,51	44,9%	32,0%

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".

Il **numero medio annuo delle interruzioni** per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).

TABELLA N. 28 - INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO PER CLIENTE BT: N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (2012-2013: dati certificati dall'AEEGSI; 2014: dati provvisori comunicati all'AEEGSI, in attesa di certificazione)

	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell' esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
	2012	2013	2014	2014 VS. 2012	2014 VS. 2013
alta concentrazione	1,76	1,69	1,44	18,4%	15,1%
media concentrazione	4,85	3,50	3,30	32,0%	5,7%
bassa concentrazione	5,54	4,79	3,97	28,4%	17,1%

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".

Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per i clienti in MT**. Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici ai clienti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti⁴⁵ in caso di interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito.

Relativamente al 2014 sono stati indennizzati 24 clienti MT. Sia per **i clienti BT** che **per i clienti MT** sono inoltre sottoposte a regolazione le interruzioni prolungate o estese, ossia le interruzioni del servizio la cui durata si prolunghi oltre standard stabiliti. In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero dei clienti BT disalimentati per interruzioni dovute

ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico. Inoltre il distributore versa un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione. Relativamente all'esercizio 2014 sono stati indennizzati 15 clienti MT e 11.788 clienti BT.

⁴³ Delibera n. 198/11 e successive integrazioni.

⁴⁴ Una volta verificati i dati, l'Autorità li rende pubblici e consultabili nel proprio sito web (www.autorità.energia.it).

⁴⁵ 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.

LA QUALITÀ NELL'AREA ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Acea Illuminazione Pubblica, in virtù del *Contratto di servizio*⁴⁶ stipulato tra Acea SpA e il Comune di Roma, gestisce **l'illuminazione pubblica, funzionale e artistico monumentale, nel territorio del Comune di Roma, esteso per circa 1.300 km²**, un'area equivalente a circa 7 volte il territorio di Milano. **Acea Illuminazione Pubblica** svolge le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti**, secondo procedure conformi ai Sistemi di Gestione: UNI EN ISO 9001:2008 (**Qualità**), UNI EN ISO 14001:2004 (**Ambiente**), OHSAS 18001:2007 (**Sicurezza**) e UNI EN ISO 50001:2011 (**Energia**). Gli interventi 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. La società, oltre ad assolvere al servizio svolto per il Comune di Roma, rende disponibili le proprie conoscenze anche ad altri soggetti interessati.

Nel 2014, dopo una puntuale analisi dei processi operativi, Acea Illuminazione Pubblica ha avviato il **Progetto WFM**, nell'ambito del più ampio progetto di Gruppo denominato ACEA2PUNTOZERO, con l'obiettivo di ottenere una gestione più efficiente di tutti gli interventi

di manutenzione e sviluppo svolti da tecnici e impiegati. Il Progetto sarà attuato grazie alla progressiva implementazione di nuovi sistemi informativi certificati e centralizzati (SAP) e all'introduzione di moderne tecnologie mobili per l'assegnazione e consuntivazione, in tempo reale, delle attività su campo. L'azienda, in questo modo, ottimizzerà l'organizzazione degli interventi da svolgere ottenendo benefici sia in termini di gestione del lavoro sia di rispetto dell'ambiente naturale, con la riduzione delle emissioni inquinanti dovuta ad una più razionale pianificazione degli spostamenti sul territorio. L'implementazione del WFM - progressiva e pienamente operativa dal 2016 - rappresenterà l'occasione per la rivisitazione e il miglioramento dei processi aziendali.

TABELLA N. 29 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2014)

punti luce (n.)	192.690 (+1,8% rispetto al 2013)
• p. luce artistico monumentale (n.)	• circa 11.000
lampade (n.)	217.688 (+ 1,6% rispetto al 2013)
rete elettrica MT e BT (km)	7.759 (+1% rispetto al 2013)

Tra i **principali interventi di illuminazione pubblica**, effettuati nel 2014, si segnalano, in ambito **funzionale**, le nuove realizzazioni per la **galleria Settecamini** sulla via Tiburtina, presso la quale Acea ha sviluppato un **progetto pilota**; gli interventi sul tratto della **corsia preferenziale** destinata a trasporto pubblico, lungo la via Laurentina, aperto al traffico nel novembre 2014; gli interventi per la **riqualificazione delle aree di Porta Portese** e del **Parco di**

Monte Mario e per l'**illuminazione delle stazioni metropolitane delle linee C e B1**. Si evidenziano, inoltre, gli interventi, di **natura artistico monumentale**, per la **trasformazione a LED dell'illuminazione della Basilica di S. Pietro e la nuova illuminazione della Basilica di S. Maria Maggiore** (vedi i box di approfondimento).

Nel corso dell'anno, inoltre, è stato predisposto,

su indicazione del Comune di Roma, il **Piano di trasformazione degli impianti di illuminazione pubblica con sorgenti a LED, che verrà realizzato tra il 2015 e il 2017**: si tratta di un impegno di grande portata che ha richiesto un accurato lavoro di studio e pianificazione e permetterà il conseguimento di elevati risparmi energetici, con **interventi previsti su circa 189.000 punti luce** (vedi box dedicato).

ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA SARÀ TRASFORMATA CON SORGENTI A LED: MESSO A PUNTO IL PIANO

Nel 2014, Acea Illuminazione Pubblica, su indicazione del Comune di Roma, ha **predisposto il Piano di trasformazione degli impianti di illuminazione pubblica della Capitale con tecnologia LED**, che, nell'arco del biennio 2015-2017, interverrà su circa **189.000 punti luce**, suddivisi tra le varie tipologie presenti nel territorio, generando un notevole risparmio energetico e una riduzione degli interventi di manutenzione, grazie alla maggior durata della sorgente luminosa.

Per la predisposizione del Piano si è partiti dalla **classificazione delle strade**, secondo la normativa UNI 11248, e **l'assegnazione a ciascuna di un valore di luminanza coerente con la norma**; sono, infine, seguiti **sopralluoghi puntuali** per la verifica della corretta applicazione della categoria illuminotecnica in vista del correlato risparmio energetico. Nel mese di dicembre si è proceduto ad una **prima installazione di circa 900 punti luce LED** (in sostituzione dei corpi illuminati con sorgente Sodio Alta Pressione) **nelle aree di Tor Sapienza e del Pigneto**, di particolare rilievo per problematiche legate alla sicurezza. Tali installazioni hanno consentito di verificare, su campo, i dati di risparmio energetico, che sono risultati nell'ordine di circa il 55%, in linea con quanto concordato con Roma Capitale.

UN PROGETTO PILOTA DI ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA PRESSO LA GALLERIA SETTECAMINI SULLA VIA TIBURTINA

I lavori di allargamento della via Tiburtina hanno previsto la costruzione, nel tratto compreso tra il km 9,3 e il km 15,8, di un sottovia carrabile, presso il quale Acea Illuminazione Pubblica ha realizzato, nel 2014, un **progetto pilota eseguito integralmente con apparecchi LED**. Si è trattato, infatti, del **primo intervento in galleria che ha impiegato questo tipo di sorgente illuminante**, possibile grazie alla continua evoluzione dei LED, che oggi raggiungono gli alti livelli di luminanza necessari.

L'intervento ha pertanto determinato un risultato importante, consentendo di **definire gli standard di costruzione anche per le future installazioni di impianti in galleria**.

Il progetto, che ha previsto la posa di **206 proiettori**, ha tenuto conto delle caratteristiche geometriche della galleria, dell'area in cui è posta, della velocità di progetto della strada (pari a 70 km/h), e delle diverse necessità dettate dalla configurazione diurna e notturna, arrivando all'individuazione delle curve di luminanza necessarie all'illuminazione delle due canne che la compongono.

Sono stati installati **54 proiettori simmetrici per l'illuminazione permanente e 152 contro-flusso per l'illuminazione di rinforzo**, consentendo l'approvvigionamento di armature con potenze ridotte del 40% rispetto a quelle che sarebbero state necessarie in caso di illuminazione con sorgenti tradizionali. I livelli di luminanza ottenuti presentano un livello di uniformità molto alto, con un risultato importante in termini di efficientamento energetico.

⁴⁶ Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA, successivamente stipulato il 15 marzo 2011, il rapporto contrattuale è rinnovato fino al 31.12.2027.

L'ILLUMINAZIONE DELLE STAZIONI METROPOLITANE E IL NUOVO TRATTO DI CORSIA PREFERENZIALE AD EUR LAURENTINA

Nel 2014 Acea, in realizzazione del programma elaborato con Roma Metropolitane, ha illuminato con **186 punti luce a LED** le stazioni **Annibaliano e Conca d'Oro, della linea metropolitana B1**, nella tratta Piazza Bologna - Piazzale Jonio, utilizzando sostegni di diversa tipologia, con armatura singola o doppia, in funzione della destinazione (aree a verde, pedonali o di viabilità). Per le stazioni **della linea metropolitana linea C**, nella tratta Pantano – Piazza San Felice da Cantalice, in linea con il piano di interventi elaborato con “Metro C”, **l'illuminazione è stata realizzata** con diversi sostegni, a seconda delle funzionalità, e lampade in HPS (Sodio Alta Pressione) utilizzando potenze da 100 a 400W per un totale di **300 corpi illuminanti**. Sono stati eseguiti anche i progetti, attualmente in fase di completamento, per l'illuminazione delle stazioni metro C della tratta Mirti-San Giovanni per complessivi 250 nuovi punti luce a tecnologia a LED.

Acea Illuminazione Pubblica, inoltre, ha realizzato l'impianto di illuminazione del **nuovo tratto di corsia preferenziale**, destinata al transito del trasporto pubblico, per una lunghezza di circa **3 km lungo l'asse centrale di Via Laurentina**. Il progetto ha previsto l'illuminazione del “corridoio della mobilità” in un'ottica di efficientamento e risparmio energetico, con l'installazione di apparecchi a tecnologia LED, l'adeguamento degli impianti già esistenti lungo il percorso, con sostituzioni di apparecchi e la scelta di soluzioni a sospensione, in grado di offrire adeguati livelli di luminanza e un buon risultato estetico. L'impianto realizzato ha comportato **l'installazione di 297 armature LED e la rimozione di 104 apparecchi ai vapori di sodio**. Nonostante la **quasi triplicazione dei corpi illuminanti**, è stato possibile, grazie alla nuova tecnologia, ottenere una **riduzione dei precedenti consumi di energia**.

TABELLA N. 30 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2014)

TIPO DI INTERVENTO	(N. PUNTI LUCE)
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	1.801 punti luce (di cui 1.754 a LED), equivalenti all'illuminazione di circa 33 km di strade
Interventi di efficientamento energetico/ innovazione tecnologica (sostituzioni armature)	1.111 punti luce
trasformazione dei circuiti MT a 8,4 kV in standard BT	32 cabine di trasformazione
messa in sicurezza	714 punti luce

NB: la tabella include le attività svolte per il Comune di Roma e per terzi.

TRA GLI INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE URBANA: L'AREA DI PORTA PORTESE E IL PARCO DI MONTE MARIO

Il Comune di Roma ha avviato, nell'area adiacente Porta Portese, un progetto di riqualificazione urbana, per favorire la crescita sostenibile del territorio. Il progetto, che include diversi interventi e trova attuazione nel Piano Locale Urbano di Sviluppo (P.L.U.S.) di Roma Capitale, si è avvalso dei finanziamenti di Fondi comunitari. Acea Illuminazione Pubblica è stata coinvolta, in particolare, nelle attività di **riqualificazione dell'area del Mercato domenicale di Porta Portese**, che si sviluppa lungo le vie Portuense, Ippolito Nievo ed Ettore Rolli, ed è intervenuta sull'illuminazione di tutta la zona. Sono stati installati, mettendoli in posa sui sostegni preesistenti, **94 apparecchi a LED**, ottenendo livelli di luminanza e uniformità maggiori rispetto alle sorgenti tradizionali, migliore resa cromatica e notevole risparmio energetico.

Sempre nel 2014 **sono proseguiti gli interventi di Acea nell'area urbana di Monte Ciocchi**, ricompresa nell'area protetta del “Parco di Monte Mario” e destinata anch'essa a parco, dove già nel 2013 un primo progetto aveva previsto l'installazione di oltre 160 apparecchi illuminanti. È stata, infatti, attrezzata un'area verde con percorsi ciclabili e pedonali, per una lunghezza complessiva di 5.000 m. e **Acea Illuminazione Pubblica ha realizzato una serie di impianti, lungo l'intero percorso della pista ciclo-pedonale e nelle piazze adiacenti**. Il progetto è stato studiato in ottica di efficientamento energetico, tramite l'utilizzo di sorgenti luminose a LED, per un totale di **264 apparecchi installati ad illuminazione della pista ciclopedonale ed altri 59 apparecchi nelle aree di sosta con panchine ed attrezzature per lo sport**.

Ogni anno, oltre a realizzare i nuovi progetti di illuminazione, Acea cura la manutenzione programmata e straordinaria degli impianti (vedi tabella n. 31).

TABELLA N. 31 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2014)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
verifica corrosione sostegni	14.541 sostegni verificati
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	27.828 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	530 sostegni reinstallati

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, che vengono calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁴⁷. Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso**

(TMRA), entro il quale gli interventi di riparazione andrebbero effettuati, **e un tempo massimo (TMAX)**, superato il quale scatta **un sistema di penali**⁴⁸. I **tempi medi di ripristino (TMR)** della funzionalità degli impianti **impiegati da Acea**

nel 2014 per le diverse tipologie di guasto **sono stati nettamente inferiori al TMRA**, sebbene in **lieve peggioramento** rispetto alle performance dell'anno precedente (vedi tabella n. 32 e grafico n. 18).

⁴⁷ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi e le segnalazioni, successive alla prima, relative a guasti sulla stessa tratta di rete.

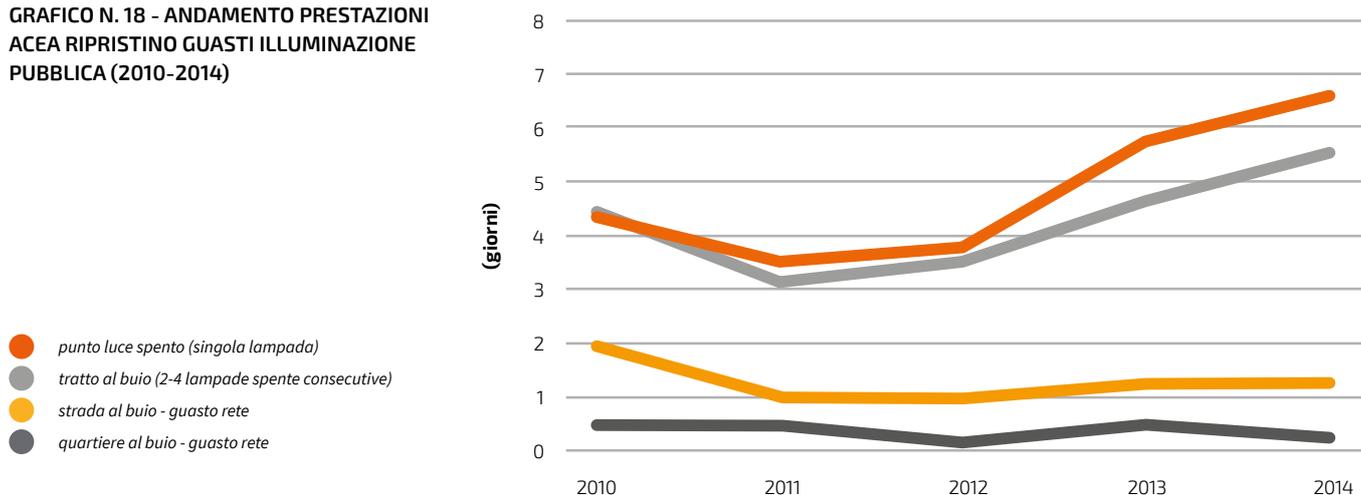
⁴⁸ Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR > TMRA. Nel 2014 il totale di segnalazioni soggette a computo penali è stato di 15.524, di cui 192, pari all'1,2%, concluse oltre il tempo massimo; l'ammontare delle penali 2014 è stato di circa 49.175 euro (vedi anche capitolo Istituzioni e impresa, box su Istruttorie, premi e sanzioni).

TABELLA N. 32 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2013-2014)

TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO (*)		PRESTAZIONE ACEA	
	(euro)	TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2013	2014
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	1,23 gg.	1,29 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	4,64 gg.	5,54 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	5,75 gg.	6,64 gg.

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

GRAFICO N. 18 - ANDAMENTO PRESTAZIONI ACEA RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2010-2014)

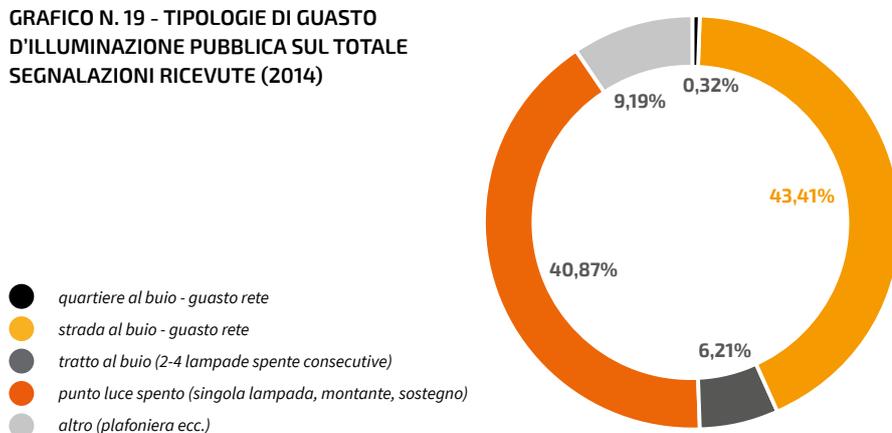


La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo, come la telegestione, e segnalata dai cittadini e dal Comune di Roma tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)⁴⁹. Nel 2014 sono pervenute **23.638 segnalazioni di guasto**⁵⁰, il 9,4% in più rispetto alle 21.608 registrate l'anno precedente. **Acea** è intervenuta nel 97,2% dei casi, con 22.988 "segnalazioni eseguite" al 31.12.2014, mentre i restanti interventi saranno completati nei primi mesi del 2015.

L'aumento delle segnalazioni di guasto, già evidenziato lo scorso anno, è di nuovo da mettere in relazione, almeno in parte, con il **fenomeno dei "furti di rame"**, che negli ultimi due anni è stato di particolare entità e pari, nel 2014, ad **oltre 60 km di cavi sottratti**, con la conseguenza di **guasti più estesi e complessi**. Tale situazione si riflette nella **distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto** (vedi grafico n. 19), dove assumono

maggior peso i casi di "strada al buio" in relazione a un guasto di rete (dal 40,2% al 43,4%), segue, in linea con gli anni passati, la voce "singolo punto luce spento", il guasto di minore impatto sulla qualità del servizio, che, pur restando elevata, si riduce rispetto al 2013 (dal 44,97% al 40,87%), mentre confermano una bassissima incidenza (0,32%) i casi di quartiere al buio per guasto di rete.

GRAFICO N. 19 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2014)



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

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

Alla **valorizzazione del patrimonio artistico e architettonico presente nella Capitale** sono dedicati **circa 11.000 punti luce**. Nell'ambito dell'illuminazione artistica monumentale, **Acea**, data l'eccezionalità del sito in cui opera da molti anni, **può vantare competenze distintive**, rese disponibili anche

per interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere). Oltre alle attività di manutenzione sugli impianti esistenti, sul finire del 2014 Acea ha realizzato, **omaggiandone la città**, due importanti progetti: **l'illuminazione della Basilica di San Pietro**, con l'applicazione di tecnologia

LED (340 apparecchi installati in sostituzione della preesistente illuminazione), e la **nuova illuminazione della Basilica di Santa Maria Maggiore** (con 138 apparecchi a LED), incluse le cupole e il campanile che non erano mai stati illuminati prima (vedi i box di approfondimento).

LA BASILICA DI S. PIETRO ILLUMINATA CON TECNOLOGIA LED

Nel dicembre del 1999, in presenza di Giovanni Paolo II, fu inaugurata la nuova illuminazione della Basilica di S. Pietro, realizzata da Acea per il Grande Giubileo del 2000. **A quindici anni di distanza** si è svolta, in presenza delle autorità ecclesiastiche ed istituzionali, **l'inaugurazione del nuovo impianto**, che, pur basandosi sul precedente progetto illuminotecnico, ha previsto l'installazione di **ben 340 corpi illuminanti a tecnologia LED**, con lampade di dimensioni ridotte e ad alta efficienza, per valorizzare al meglio la forma delle strutture architettoniche e la tonalità dei colori.

L'intervento sulla **Basilica di S. Pietro**, che Acea ha **offerto** alla città di Roma, ha previsto **l'illuminazione della Cupola, del Tamburo, della Lanterna, delle Cupole minori laterali, della facciata, delle finestre e dell'Aula delle benedizioni**. Per la prima volta, inoltre, Acea ha illuminato con le nuove sorgenti LED **la Gloria dell'Altare Maggiore e il Baldacchino** di San Pietro, all'interno della Basilica. L'operazione, oltre che far brillare l'intera Basilica di nuova luce, ha realizzato una riduzione strutturale pari al 70% dei precedenti consumi energetici, con rinnovata attenzione ai temi del rispetto ambientale.

Nel realizzare quest'importante intervento sono state **scelte ed impiegate tecnologie e maestranze "made in Italy"**, come la squadra di operatori su fune dell'impresa A&G, altamente specializzati, e gli apparecchi illuminanti dell'azienda piemontese Diamante lighting.

NUOVA ILLUMINAZIONE PER LA BASILICA DI S. MARIA MAGGIORE

Prima dell'intervento realizzato da Acea nel 2014 ed **offerto dall'azienda alla città**, **le Cupole e il Campanile della Basilica di S. Maria Maggiore** non erano mai stati illuminati. Lo schema progettuale ha previsto un doppio livello di illuminazione: il primo, di base, per proiezione, destinato all'**illuminazione generale delle Cupole**, il secondo, puntuale, con luce radente, a ridosso delle strutture, finalizzato alla **valorizzazione dei singoli elementi architettonici**: costoloni, lanternino e tamburo.

L'illuminazione del **Campanile**, prospiciente la piazza, è avvenuta tramite l'evidenziazione delle bifore, che caratterizzano tutti e quattro i lati della torre. Gli apparecchi sono orientati verso la superficie esterna delle colonne binate e investono i profili degli archi che le sormontano.

A completamento, è stata illuminata anche la cuspide del Campanile, con apparecchi collocati a ridosso dei suoi quattro vertici. Acea ha provveduto anche alla sostituzione, con apparati LED, degli apparecchi che illuminano **la Loggia, i mosaici e il Portico** d'ingresso, integrando l'impianto della Loggia con dispositivi posti ad evidenziare i profili degli archi che affacciano sulla piazza.

I lavori si sono conclusi a fine dicembre e **l'inaugurazione è avvenuta nei primi giorni di gennaio 2015**. Per l'intero intervento sono stati impiegati **138 apparecchi LED**, con un impegno di potenza di 5 kW complessivi. Acea si è avvalsa della collaborazione della squadra di operatori su fune dell'impresa A&G, la medesima che è intervenuta anche sulla Basilica di S. Pietro, e lo sponsor tecnico è stata la società lombarda Disano Illuminazione.

Roma, la nuova illuminazione a led della Basilica di San Pietro



LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA

Nel settore idrico Acea opera tramite società partecipate in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), nei territori delle regioni **Lazio, Toscana, Campania e Umbria**.

Nel seguito vengono descritte le attività di gestione del servizio idrico integrato (SII) svolte da **Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2**

– **Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, con un bacino complessivo di abitanti di circa 3,9 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**⁵¹, e le attività svolte da **Acea Ato 5, anch'essa operativa nel Lazio** (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 86 comuni e, complessivamente, circa 480.000 abitanti).

Le principali informazioni⁵² di tipo ambientale sulle **altre società del Gruppo** attive in Italia nel settore idrico sono illustrate nel capitolo *Schede società idriche*, ed integrate, per alcuni dati di Gruppo, nella sezione che illustra *Le relazioni con l'ambiente* e nel *Bilancio ambientale*, mentre le attività idriche svolte in America Latina sono illustrate nel capitolo *Le attività estere*.

La gestione del servizio idrico integrato (SII) segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue: dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente; è regolata da una **Convenzione di Gestione** stipulata tra la società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito. La Convenzione prevede, nella **Carta del servizio idrico integrato**⁵³, anche la definizione di **standard di qualità** generali e specifici. Il rapporto con i clienti è inoltre disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve fornire i servizi e le modalità di risoluzione delle controversie. L'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) ha avviato, a partire dal 2012, l'attività regolatoria del settore. Già alla fine del primo semestre 2013, in ottemperanza alla Delibera 586/2012/R/Idr, sia Acea Ato 2 che Acea Ato 5 hanno reso **disponibili per la consultazione** da parte dei clienti sul sito internet **le informazioni relative alla qualità dell'acqua destinata al consumo umano**. Dal 1° gennaio 2014 è entrata in vigore la citata Delibera 586/2012 in tema di **trasparenza del documento di fatturazione**, che obbliga i gestori idrici ad indicare specifici elementi in bolletta. Inoltre, in tema di qualità commerciale, l'AEEGSI ha emanato nel dicembre 2014 un documento di consultazione, cui seguirà entro

giugno 2015 il provvedimento definivo, con i primi orientamenti relativi alla qualità contrattuale di ciascuno dei servizi che compongono il SII. In tale documento viene specificato che entro l'estate verranno pubblicati i documenti di consultazione relativi alla **continuità ed accessibilità al servizio**, ivi compresi allacci ed attivazione della fornitura, nonché gli obblighi di comunicazione, registrazione e conservazione dei dati.

I parametri di qualità relativi ai diversi aspetti del servizio fornito vengono tenuti sotto costante monitoraggio e periodicamente comunicati alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) dell'Autorità d'Ambito. Nel corso del 2014 le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 hanno inviato alla STO i dati tecnico-gestionali, come definiti dall'AEEGSI.

IL SII NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE

Acea Ato 2 svolge le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** nel territorio dell'ATO 2 – Lazio centrale **nel rispetto del Sistema di gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2008) ed ha portato avanti, nel 2014, l'iter per l'ottenimento**, in un'ottica integrata, delle certificazioni dei Sistemi **Ambiente (UNI EN ISO 14001:2011), Sicurezza (OHSAS 18001:2007) ed Energia (ISO 50001:2011)**, che si è positivamente concluso nel gennaio 2015, ed in tal senso ha rivisto la Politica di Qualità integrandola con gli altri tre Sistemi e definendo una Politica QASE.

I comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento vengono progressivamente presi in gestione; Acea Ato 2, prima di acquisire la gestione, svolge, in accordo con le amministrazioni locali, un'accurata **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) e in presenza di eventuali situazioni di non conformità deve attendere l'esecuzione, da parte dei comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma. Nel 2014, proprio a seguito della messa a norma di alcune situazioni, sono state **completate le acquisizioni in gestione dei comuni di Capranica Prenestina e Olevano Romano** ed è stato preso in gestione il servizio di acquedotto in altri quattro comuni, pertanto al **31 dicembre 2014** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione - è stato curato in **75 comuni e in altri 19 comuni** il SII è stato gestito in **modo parziale**. Il bacino di popolazione servita è di

circa 3,6 milioni di abitanti (residenti), pari a circa il 92% del totale della popolazione dell'ATO 2. A ciò si aggiungono **i sistemi acquedottistici** dei Consorzi Simbrivio, ex Cassa per il Mezzogiorno, Doganella, Nemi-Genzano, C.E.P. (Consorzio Ecologico Prenestino) e Peschiera, mentre per l'acquisizione delle reti fognarie e dei sollevamenti ancora gestiti dal Consorzio del Co.R.Ec. Alt sarà necessario attendere che lo stesso completi i lavori di adeguamento degli impianti e di integrazione delle reti.

Nel 2014 Acea Ato 2 ha gestito complessivamente **1.363 km di rete di adduzione di acqua potabile, 9.645 km di rete di distribuzione di acqua potabile** (comprese le diramazioni di utenza di Roma e Fiumicino) e **circa 6.084 km di rete fognaria** (non considerando gli allacci), connessi ad un sistema complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura. L'azienda, oltre a seguire lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e ad intervenire, in casi di particolari criticità, in collaborazione con la Protezione civile (vedi anche capitolo *Istituzioni e impresa*), esegue ogni anno interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.

Verso la fine del 2013 è stata intrapresa **un'analisi di tutti i processi operativi e gestionali di Acea Ato 2, al fine di procedere ad una loro razionalizzazione ed efficientamento**. Tale fase di studio ha consentito, nell'aprile 2014, l'avvio del **Progetto Workforce Management** – WFM, che avrà un **impatto positivo di grande portata sulla gestione degli interventi sul territorio** (vedi box di approfondimento). Sempre in un'ottica di miglioramento continuo, applicando la metodologia di studio della cosiddetta "organizzazione snella" (Lean Organization) e la mappatura del flusso del valore (Value Stream Mapping), Acea Ato 2 **ha avviato e portato a termine "cantieri di miglioramento", sul servizio di distribuzione di acqua con autobotti, sulla gestione danni e sulle criticità negli accessi agli impianti, sulla gestione delle "Case dell'acqua"** (vedi oltre box dedicato). Tale analisi proseguirà nel 2015 su altri processi, consentendo di attivare nuovi "cantieri di miglioramento", con gruppi di lavoro dedicati.

51 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".

52 È da tener presente che alcune società operative in ambito idrico, partecipate da Acea, ed in particolare le società operative nella regione Toscana, pubblicano autonomamente il loro report di sostenibilità, al quale si rinvia.

53 La Carta del servizio idrico integrato - in Acea Ato 2 è in vigore dal 2003 e in Acea Ato 5 dal 2004 - viene applicata progressivamente nei comuni acquisiti in gestione. La versione integrale della Carta dei servizi è disponibile nei siti societari: www.aceaato2.it e www.aceaato5.it.

IL PROGETTO WFM (WORKFORCE MANAGEMENT) IN ACEA ATO 2

Nel corso del 2014, a seguito di un'accurata analisi di tutti i processi operativi intrapresa già a partire dal 2013, Acea Ato 2 ha avviato, nell'ambito del più ampio progetto di Gruppo denominato ACEA2PUNTOZERO, il **Progetto WFM** finalizzato ad una **gestione più efficiente di tutti gli interventi sul servizio idrico svolti da tecnici e impiegati**.

Il Progetto prevede l'implementazione di **nuovi sistemi informativi** certificati e centralizzati di comprovata affidabilità (SAP) e **l'introduzione delle più moderne tecnologie mobili per l'assegnazione e consuntivazione delle attività su campo**, in tempo reale. In parole semplici, il sistema consentirà di allertare immediatamente il tecnico, con le pertinenti competenze, e di indirizzarlo sul luogo in cui è necessario l'intervento, tenendo altresì traccia dei tempi e degli esiti delle attività. Tutto ciò si tradurrà **nella razionalizzazione dei tempi di spostamento, in un incremento delle performance e della qualità del servizio reso** e nella **condivisione delle informazioni aziendali** con nuove modalità e nuovi canali.

Nelle fasi progettuali Acea Ato 2 si è confrontata con le altre società idriche del Gruppo, per costruire processi e procedure tecnico-commerciali omogenei, attingendo alle esperienze di successo realizzate. Il risultato di tale confronto porterà, al principio del 2015, alla definizione di un documento di progetto di Gruppo, con il quale sarà avviata l'applicazione del nuovo modello di lavoro in Acea Ato 2 e, in seguito, in tutte le altre società idriche.

È proseguita nel 2014 l'attività di analisi degli assetti delle reti idriche e di **ricerca e recupero perdite**, in collaborazione con la società LaboratoRI: i principali interventi, in provincia di Roma, hanno interessato il comune di Velletri. Inoltre, è stata avviata **un'attività di ripermimetrazione e verifica dei distretti idrici a Roma e in provincia, al fine di consolidare gli schemi di gestione dei sistemi idraulici e sistematizzare i bilanci idrici secondo standard definiti: nel corso del 2014 sono stati ripermimetrati 40 distretti idrici a Roma, 26 nei comuni della Rete Nord e 55 nei comuni della Rete Sud**.

L'attività di digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2 continua con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System⁵⁴: nell'anno si è provveduto altresì ad una **migrazione dei dati su una nuova piattaforma software** e ad una loro **verifica ed aggiornamento**, pertanto, al 31.12.2014, risultano digitalizzati **10.428 km di rete idrica e 5.587 km di rete fognaria**.

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA ACEA ATO 2

Tutti i principali acquedotti (km 208) e la rete di adduzione (km 1.363) sono in telecontrollo da un punto di vista qualitativo (telemisure, allarmi e possibilità di

effettuare manovre con telecomando). La rete di distribuzione di Roma (4.403 km), inoltre, è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di pressione e/o livello. **La consistenza rete che può considerarsi soggetta a telecontrollo, quindi, è di 5.974 km complessivi. I centri idrici**, parzialmente o totalmente telecontrollati (con misure di pressione e/o portata e/o livello) sono **501** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **135**. Per il resto del territorio è attivo un programma di progressiva implementazione del sistema.

Anche nel 2014 sono proseguite le **attività di manutenzione e di bonifica** riguardanti apparecchiature idrauliche installate presso alcuni impianti del sistema di approvvigionamento di Roma (centri idrici, adduttrici, reti, ecc.). Tra i principali interventi realizzati nell'anno sul sistema acquedottistico, si segnalano: l'ispezione e la manutenzione eseguite nel **tratto della galleria del I Acquedotto Marcio** dalle sorgenti a Licenza e la **ricostruzione di un ponte canale, che aveva subito un grave cedimento, nel II Acquedotto Marcio**, nonché l'esecuzione di altri interventi di manutenzione nel tratto interessato; è stata inoltre **messa in esercizio l'Adduttrice Torrenova – Eur DN 1800** e, parzialmente, il **Piezometro** del centro idrico EUR. L'importante condotta lunga 15 km ha consentito di migliorare il servizio nella zona Sud-Ovest di Roma e

consentirà di attuare un assetto più razionale delle reti idriche.

Inoltre, tra gli interventi finalizzati a **fronteggiare al meglio le situazioni di emergenza idrica che si verificano**, in particolare in alcuni comuni a sud di Roma, **in coincidenza con i mesi estivi** e in concomitanza con l'incremento dei consumi, si è posta particolare attenzione **alla gestione della risorsa idrica**. Ad esempio, **nel comune di Velletri**, per contenere la situazione critica, sono state effettuate turnazioni idriche, divulgate anche sui siti web aziendali, e Acea Ato 2 ha messo in campo un servizio di rifornimento tramite autobotti che ha consentito di limitare i disagi alla cittadinanza; proprio a Velletri, verso la fine dell'anno è stato attivato l'impianto di potabilizzazione denominato "Le Corti" (vedi anche oltre, nel seguito del testo).

È infine proseguita l'**installazione di nuovi contatori** o la **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che nel 2014 ha comportato **15.906 interventi**.

In tabella n. 33 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria** svolte nell'anno sulle reti idriche, a Roma e negli altri comuni in gestione, e i **controlli effettuati sulla qualità delle acque potabili distribuite**.

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

TABELLA N. 33 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E ALTRI COMUNI IN GESTIONE) (2014)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete acquedotto	circa 48.000 interventi
interventi programmati su rete acquedotto	circa 11.000 interventi
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	15.906 interventi (9.358 nuova posa e 6.548 sostituzioni), di cui 6.409 a Roma (4.613 nuova posa e 1.796 sostituzioni)
ampliamento rete idrica	9,55 km di ampliamento rete idrica (di cui circa 6,92 km a Roma)
bonifica rete idrica	11 interventi di bonifica della rete, per complessivi 5,36 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	8.810 campioni prelevati e 342.141 controlli analitici effettuati su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2014 si sono rese necessarie **1.029 chiusure**, di cui **903 urgenti** (per guasti a condotta) e **126 programmate**; **circa il 3,5% delle chiusure hanno avuto una durata superiore a 24 ore**, un dato in linea col biennio precedente (vedi tabella n. 34).

TABELLA N. 34 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 2 (2012-2014)

	2012	2013	2014
chiusure urgenti (n.)	920	950	903
chiusure programmate (n.)	174	195	126
totale chiusure (n.)	1.094	1.145	1029
sospensioni con durata > 24h (n.)	56	45	36

Acea Ato 2 pone estrema attenzione a preservare la **qualità dell'acqua distribuita ad uso potabile** nonché dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale. I **controlli analitici sull'acqua potabile distribuita**, svolti anche con il supporto di LaboratoRI (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*, e il *Bilancio ambientale*), vengono effettuati su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La **frequenza dei controlli** e i **punti di prelievo**, entrambi superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001), **vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili**, quali i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture, le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

Nei comuni alimentati con acque che presentano problemi intrinseci di qualità, vengono effettuati molti più controlli, ed in presenza di particolari problematiche vengono realizzate **campagne analitiche straordinarie**. Nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, nel 2014, sono stati **prelevati complessivamente 8.810 campioni** ed effettuati **342.141 controlli analitici** sulle acque potabili, sia dalla società LaboratoRI che direttamente da Acea Ato 2.

L'**acqua sorgiva** prelevata per approvvigionare l'**area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea), com'è noto, parte già da **livelli qualitativi di eccellenza**, mentre nell'area dei **Castelli romani** la **natura vulcanica del territorio**, provocando nelle falde acquifere **la presenza di**

elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio **in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge**, ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga in attesa che venissero completate le **attività intraprese da Acea Ato 2** per superare tali problematiche, quali la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti aventi migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni, sempre allo stesso fine, **sono stati realizzati oltre 30 impianti di potabilizzazione** per una portata complessiva di circa 500 l/s e, nel corso dell'anno, è proseguita l'attività di controllo, implementazione e collaudo del telecontrollo di tali impianti. È stato avviato l'iter per la realizzazione dei potabilizzatori di Oriolo Romano e Sant'Oreste e del Campo Pozzi Sassete nel Comune di Fiano Romano, per integrare le portate a servizio dei relativi comuni. Inoltre, a fine 2014, a Velletri è stato **completato ed attivato l'impianto di potabilizzazione denominato "Le Corti"** e ciò ha consentito di **completare il piano di rientro nei limiti previsti dal D. Lgs. 31/01, per tutta la popolazione inizialmente interessata dalle deroghe** (circa 150.000 abitanti). Con quest'ultimo intervento, infatti, ad oggi, **in tutti i Comuni gestiti da Acea Ato2 l'acqua distribuita è conforme al D. Lgs. 31/01.**

Chiunque sia interessato a conoscere i dati dei principali parametri di qualità dell'acqua⁵⁵ della propria zona di residenza può accedervi visitando il sito web della società Acea Ato 2 (www.aceaato2.it).

A seguito della scadenza del contratto di gestione del servizio idrico accessorio⁵⁶ nel maggio 2014 si è arrivati alla stipula di un nuovo contratto tra Roma Capitale e Acea Ato 2. Tale contratto prevede la gestione degli impianti di sollevamento e dei serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile, la gestione della rete di innaffiamento, che si sviluppa principalmente nel centro storico e nei quartieri "Trieste" e "Prati" e alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche, e la cura di **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale⁵⁷**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone Mostra dell'acqua Paola.

A fine settembre 2014 si è svolta l'**inaugurazione della prima "Casa dell'acqua", un erogatore, gratuito, di acqua refrigerata naturale o frizzante**, a disposizione di cittadini e turisti, che è stata installata, a Roma, presso la sede centrale di Acea. Si tratta del primo esemplare **nell'ambito di un progetto molto più ampio** che dovrebbe portare, nell'arco dei prossimi tre anni, **all'installazione, in spazi fruibili ai cittadini, di 100 Case dell'acqua, a Roma e provincia** (vedi box di approfondimento).

55 *L'iniziativa, messa in atto nel 2013 dalle società che gestiscono il servizio idrico, in ottemperanza ad una Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, riguarda i parametri di qualità dell'acqua potabile, per zone di "isoqualità" (zone con caratteristiche qualitative medie equivalenti).*

56 *Il contratto, scaduto nel 2012, era stato in seguito prorogato sino al primo quadrimestre 2014.*

57 *Roma Capitale ha indetto una gara per la gestione delle altre fontane artistiche alla quale Acea Ato 2 non ha partecipato. Inoltre, per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, Acea Ato 2 ha mantenuto la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.*

INAUGURATA LA PRIMA CASA DELL'ACQUA: GLI EROGATORI, GRATUITI, DI ACQUA REFRIGERATA NATURALE O FRIZZANTE SARANNO INSTALLATI A ROMA E IN PROVINCIA

Su istanza dei Sindaci dei comuni ricadenti nell'ATO 2 – Lazio centrale, **Acea Ato 2**, in qualità di gestore affidatario del Servizio Idrico Integrato, si è resa disponibile alla **realizzazione di erogatori pubblici di acqua refrigerata naturale/gasata alla spina, detti "Case dell'acqua"**. La Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, con Delibera n. 9/2014, ha approvato la proposta di investimento, inserendo l'intervento nel Piano degli Investimenti 2014/2017, con un finanziamento di circa 3 milioni di euro in 3 anni.

Nel corso del 2014 è stato realizzato il primo prototipo, sul modello del logo aziendale, opportunamente rivisitato, che mette in evidenza i core business di Acea: Acqua, Energia ed Ambiente. Si tratta, in effetti, di moderni impianti per la distribuzione di acqua naturale e frizzante refrigerata, che, **a titolo gratuito, distribuiscono acqua di rete**, la stessa degli acquedotti cittadini: un'acqua sicura e ottima da bere, **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Le Case dell'acqua, che rispettano le normative specifiche in materia di fornitura alimentare e sicurezza, hanno una portata pari a 180 l/h, che consente il riempimento di una bottiglia di 1 litro in 20 secondi, sono dotati di strumentazione di monitoraggio, integrata con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, e sono munite anche di prese di alimentazione elettrica, per la ricarica di cellulari e tablet (o un qualsiasi dispositivo con attacco USB).

La prima Case dell'acqua è stata installata a Roma, presso la sede centrale di Acea, in Piazzale Ostiense, 2, ed inaugurata il 30 di settembre 2014. **La fase sperimentale prevede l'installazione di 20 Case dell'acqua**, nel territorio di Roma e provincia, ma il progetto è quello di arrivare a 100 installazioni nei prossimi tre anni.

ACEA-EATALY: FIRMATO ACCORDO PER VALORIZZARE L'ACQUA DI ROMA

Valorizzare l'acqua di Roma come bene primario e risorsa fondamentale da usare in modo sempre più sostenibile ed evidenziare l'abbinamento tra l'ottima qualità dell'acqua della Capitale e i prodotti alimentari di alta qualità. Questi gli intenti di **Acea e Eataly** che hanno siglato, nel gennaio 2014, un accordo di collaborazione triennale, nell'ambito del quale saranno **realizzate alcune iniziative per coinvolgere e sensibilizzare i cittadini romani**, in particolar modo famiglie e bambini, **intorno al valore della risorsa idrica e dell'alimentazione di qualità**. Nel mese di ottobre sono stati **installati all'interno della sede romana dello store**, presso la Stazione Ostiense, **due "Nasoni"** restaurati, le tipiche fontanelle romane presenti in città, che erogheranno gratuitamente l'acqua ai visitatori, e, in quell'occasione, sono state distribuite ai presenti le **borracce Acea**, un gadget predisposto dall'azienda, che riporta i principali parametri di qualità dell'acqua distribuita. Presso l'ex Air Terminal, inoltre, è stata installata, la scultura-fontana "Conversazioni" di Oliviero Rainaldi - di proprietà di Acea.

Sebbene la **buona qualità dell'acqua potabile distribuita**, come ricordato, sia garantita dalla costante attività di analisi e monitoraggio svolta da Acea, **non sempre gli utenti dimostrano di esserne a conoscenza**, pertanto Acea ne rileva abitudini e percezioni con indagini mirate e **continua ad intraprendere iniziative di sensibilizzazione** (vedi i box sulle *Case dell'acqua* e sull'accordo con Eataly).

Le rilevazioni sulla **soddisfazione dei clienti**, svolte due volte l'anno, prevedono **specifiche domande sulla percezione della qualità dell'acqua** (sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2). Il giudizio su sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino, anche nel 2014, si è confermato positivo (7,2 su 10): l'85,5% degli intervistati ritiene che in merito alla qualità dell'acqua il servizio sia in linea con le aspettative; lo stesso dato di soddisfazione globale scende a 6,3 su 10 in provincia, con il 70% degli intervistati che giudica il servizio in linea con le aspettative; inoltre, dalle rilevazioni, è risultato che nella Capitale il

51,5% degli intervistati beve abitualmente l'acqua che arriva in casa mentre il 27% non lo fa mai, e in provincia tali percentuali passano, rispettivamente, al 27,5% ed al 55%; tra le ragioni addotte da chi non beve l'acqua di casa prevale, in città, l'abitudine a bere l'acqua minerale (52,5%) e, in provincia, la mancanza di fiducia negli aspetti igienici (63,5%).

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA ACEA ATO 2

La **raccolta delle acque reflue** e la loro **depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale** sono attività ricomprese nel servizio idrico integrato.

Il sistema di depurazione **nell'ATO 2 – Lazio centrale** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, unità territoriali che includono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2014 comprendono **541 impianti di**

sollevamento fognari (di cui **173** nel comune di Roma), **174 impianti di depurazione** (di cui **33** nel comune di Roma) e circa **6.084 km di reti fognarie** (di cui circa **4.088 km** gestiti per Roma), senza tenere conto della consistenza degli allacci fognari.

Gli **interventi** effettuati nel corso dell'anno **sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura**, a Roma e negli altri comuni in gestione nell'ATO 2, sono stati circa **17.000 su guasto** e circa **3.500 programmati** (vedi tabella n. 35). L'intervento sulla rete, in molti casi, oltre a riparare l'eventuale danno individuato, 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 proseguiti interventi di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria**, in particolare nei comuni dell'ATO 2 di più recente acquisizione.

TABELLA N. 35 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E COMUNI GESTITI) (2014)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	circa 17.000 interventi
interventi programmati su rete fognaria	circa 3.500 interventi
controllo qualità acque reflue	6.001 campioni prelevati e un totale di 181.940 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue
ampliamento rete	2,29 km di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	14.247 interventi di bonifica della rete, per complessivi 5,5 km di rete bonificata

Il sistema di smaltimento delle acque reflue è sottoposto a costante controllo, così come vengono monitorati i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori: i fiumi Tevere e Aniene (vedi anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*). **Le Sale di controllo degli impianti di depurazione monitorano 299 impianti (tra depuratori e sollevamenti fognari).** La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, grazie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua dei tratti urbani dei fiumi Tevere e Aniene**. Le **determinazioni analitiche sulle acque reflue**, svolte sia da Acea Ato 2 sia dalla società LaboratoRI, **nel 2014** sono state **181.940**.

IL SII NELL'ATO-5 – LAZIO MERIDIONALE-FROSINONE

Acea Ato 5 ha conseguito le certificazioni dei Sistemi di gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2008), **Ambiente** (UNI EN ISO 14001:2011), **Sicurezza** (OHSAS 18001:2007) **ed Energia** (ISO 50001:2011) per **le attività di progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** svolte nel territorio dell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone; i quattro sistemi vengono gestiti in modo integrato e, nel 2014, sono state ridefinite tutte le procedure del Sistema di gestione QASE e diffuse nella intranet aziendale. Gli 86 comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale ottimale (ATO) di riferimento vengono progressivamente acquisiti in gestione; Acea Ato 5 svolge, in accordo con le amministrazioni locali, una **preventiva ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) ed 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, prima di poterli prendere in gestione. Nel corso del 2014 non sono stati acquisiti in

gestione nuovi comuni, pertanto al **31 dicembre 2014, il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **83 comuni. Il bacino di popolazione servita è di circa 460.000 persone**, pari ad oltre il 95% del totale. A ciò deve aggiungersi la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

Nel 2014 Acea Ato 5 ha gestito complessivamente **600 km di rete di adduzione di acqua potabile, 3.684 km di rete di distribuzione di acqua potabile e circa 1.723 km di reti fognarie**, non considerando gli allacci, connessi ad un sistema complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura. Ogni anno vengono svolti interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. È inoltre proseguita l'attività di analisi degli assetti delle reti idriche e di **ricerca e recupero perdite**, con l'esecuzione di **oltre 250 interventi per ricerca perdite occulte**; nel corso del 2014 i principali interventi hanno interessato i comuni di Sora e Cassino.

Acea Ato 5 sta progressivamente svolgendo l'attività di **digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 5 – Lazio Meridionale – Frosinone**, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System: al 31.12.2014 si è arrivati alla digitalizzazione di **60 km di rete idrica**. Sono stati georeferenziati tutti i siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione, in modo da consentire al personale tecnico un'individuazione più immediata dei siti interessati dalle necessità di intervento. Per quanto riguarda la mappatura della rete fognaria, è stata effettuata una campagna di rilievo, in particolare presso i comuni di Arce, Colfelice, Piglio e S. Giorgio a Liri, e si procederà all'informatizzazione dei dati rilevati; sono inoltre in fase di analisi le attività necessarie all'importazione in GIS della Carta Tecnica Regionale (CTR) riferita alla provincia di Frosinone.

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA ACEA ATO 5

Parte delle reti idriche e delle fonti di approvvigionamento sono in **telecontrollo**: vengono rilevati i parametri relativi a portata idrica, livello serbatoio, marcia/arresto pompe e i correlati parametri elettrici. Per il resto del territorio è attivo un programma di implementazione progressiva del sistema. Nel merito, è stata avviata una partnership, con le società del Gruppo Acea, Gori e Acea Gori Servizi, per l'individuazione di una nuova piattaforma software in grado di soddisfare standard più sfidanti, in termini di integrazione dei dati, reportistica e affidabilità operativa, e, a seguito di un'attenta analisi di mercato, è stato individuato il pacchetto software denominato "Wonderware", già utilizzato da altre società del Gruppo. Pertanto, oltre ad un'attività di campo che ha visto l'installazione di ulteriore strumentazione e componentistica per un monitoraggio più affinato e dettagliato dei siti idrici già telecontrollati, è stata attuata una campagna di migrazione degli impianti monitorati sulla nuova piattaforma. È infine proseguita l'**installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che **nel 2014** ha comportato **3.566 interventi**. In tabella n. 36 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria** svolte nell'anno sulle reti idriche, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile, a Frosinone e negli altri comuni in gestione, e i **controlli effettuati sulle qualità delle acque potabili distribuite**.

TABELLA N. 36 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2014)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete acquedotto	circa 31.900 interventi
interventi programmati su rete acquedotto	circa 1.100 interventi
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	3.566 interventi (1.875 nuova posa e 1.691 sostituzioni)
ampliamento rete idrica	2,2 km di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	14 interventi di bonifica della rete, per complessivi 6,9 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	1.402 campioni prelevati e 71.842 controlli analitici effettuati su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2014 si sono rese necessarie **348 chiusure**, di cui **175 urgenti** (per guasti a condotta) e **173 programmate**.

TABELLA N. 37 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 5 (2014)

TIPO DI INTERVENTO	2014
chiusure urgenti (n.)	175
chiusure programmate (n.)	173
totale chiusure (n.)	348

Acea Ato 5 svolge le attività di monitoraggio della **qualità dell'acqua** distribuita ad uso potabile nonché dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale. I **controlli analitici sull'acqua potabile distribuita**, effettuati anche con il supporto della società Laboratorio, vengono eseguiti su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La **frequenza dei controlli** e i **punti di prelievo**, entrambi superiori a quanto previsto dalle norme vigenti (D. Lsg. n. 31/2001), **vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili** (i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali).

A partire dal luglio 2013, Acea Ato 5, in ottemperanza ad una Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, ha reso disponibili nel sito web – www.aceaato5.it –, a chiunque sia interessato a consultarli, i principali parametri di qualità dell'acqua, distinti in zone di "isoqualità" (zone con caratteristiche

qualitative medie equivalenti). Acea SpA, che coordina le indagini di soddisfazione dei clienti svolte per le società del Gruppo, nell'ambito delle analisi di customer satisfaction 2014, ha rilevato **la percezione di un campione rappresentativo degli utenti di Acea Ato 5 in merito alla qualità dell'acqua potabile**: il giudizio espresso, considerando il sapore, l'odore e la limpidezza dell'acqua distribuita, è stato pari a 5,85 su 10 ed il 59,5% degli intervistati ha ritenuto che il servizio fosse in linea con le aspettative; tuttavia appena il 20,5% degli intervistati afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, mentre il 65,5% non lo fa mai e, per questi ultimi, la ragione principalmente addotta (63,5%) è la mancanza di fiducia negli aspetti igienici.

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA ACEA ATO 5

Il servizio idrico integrato include la raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della reimmissione nell'ambiente. Il sistema di depurazione **nell'ATO 5 – Lazio meridionale** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2014 comprendono **201 impianti di sollevamento fognari, 130 impianti di depurazione e 1.723 km di reti fognarie**, senza tenere conto della consistenza degli allacci fognari.

Sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura sono stati eseguiti, nel corso del 2014, **583 interventi di riparazione** dalle ditte in appalto, con una media di **53 interventi mensili**. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria** (vedi tabella n. 38).

TABELLA N. 38 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2014)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	circa 3.900 interventi
interventi programmati su rete fognaria	circa 150 interventi
controllo qualità acque reflue	1532 campioni prelevati e un totale di 24.611 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue
ampliamento rete	2,4 km di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	23 interventi di bonifica della rete, per complessivi 2,7 km di rete bonificata

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Il mercato italiano della vendita di elettricità è articolato nei seguenti segmenti: il **"mercato libero"**, nel quale il cliente gestisce direttamente con l'operatore prescelto il rapporto di fornitura, il **"servizio di maggior tutela"**, dove il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie⁵⁸ stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** – l'organismo nazionale di regolazione del settore – ed il residuale **"servizio di salvaguardia"**.

I **costi** rappresentati nella bolletta dell'energia **coprono quattro voci di spesa**: il servizio di **vendita**, quello di **rete** e **misura**, gli **oneri generali di sistema** e le **imposte**. Nel **servizio di vendita**, che costituisce la voce

economica più rilevante, pari a circa la metà del costo totale, su cui di norma si sviluppa l'offerta di libera concorrenza⁵⁹, sono inclusi i prezzi che il fornitore sostiene per l'approvvigionamento, la commercializzazione e il dispacciamento di energia per il cliente. Il **servizio di rete**, la cui tariffa è fissata dall'AEEGSI secondo criteri uniformi per tutto il territorio nazionale e tenendo conto di inflazione, investimenti e obiettivi di efficienza, riguarda **le attività di distribuzione dell'energia e di gestione del contatore**. Negli **oneri generali di sistema** rientrano, tra gli altri, gli incentivi alle rinnovabili, la promozione dell'efficienza energetica, la ricerca di sistema, il bonus elettrico. Infine, le **imposte** indirette, applicate sulla quantità di energia consumata e sul costo finale totale della bolletta.

Il **servizio di maggior tutela** rimane il segmento di riferimento per la **clientela domestica italiana** (individui e famiglie), con un **tasso di adesione del 74%⁶⁰** rispetto alla popolazione complessiva di riferimento (era del 78% al 31/12/2012). In tale comparto, **per un consumo "standard" – pari a 2.700 kWh/anno, con potenza 3 kW – nel 2014 si ha una spesa annua per l'elettricità pari a circa 515 euro** (19,1 cent€/kWh), stabile rispetto all'anno precedente⁶¹.

Il dettaglio delle voci di costo (vedi grafico n. 20) conferma, in particolare, la diminuzione progressiva del peso della componente di approvvigionamento e l'aumento degli oneri generali di sistema e dei costi di rete.

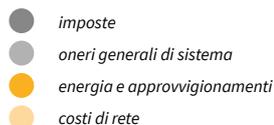
58 Le tariffe vengono determinate dall'AEEGSI e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l'Acquirente Unico (AU) sostiene per approvvigionare il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

59 Tra gli impegni che gli operatori del mercato libero devono rispettare per svolgere la loro attività in ossequio ai principi di concorrenza, vi è quello di rendere disponibile ai propri potenziali clienti la scheda di confrontabilità della spesa. In essa viene riportato il costo che un consumatore medio sosterebbe aderendo ad un'offerta, comparato al costo calcolato alle condizioni fissate dall'AEEGSI per il mercato di maggior tutela.

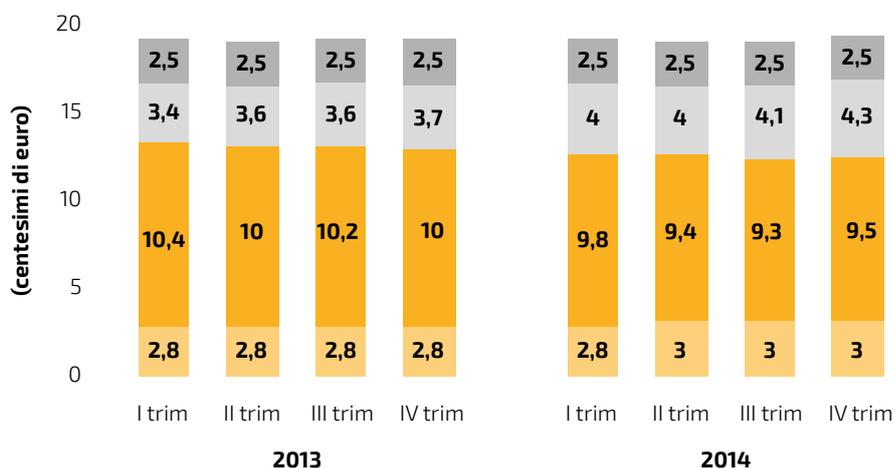
60 In base al numero dei punti di prelievo serviti in maggior tutela al 31/12/2013 (AEEGSI ultima rilevazione marzo 2014 – dati e statistiche – evoluzione del servizio di maggior tutela).

61 Valori medi sui trimestri degli anni 2013 e 2014 (dati AEEGSI - Composizione percentuale del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo).

**GRAFICO N. 20 – ANDAMENTO
DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA
PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO
(cent €/kWh) (2013-2014)**



Fonte: sito web dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – dati statistici



Relativamente al **servizio di maggior tutela**, **tutti i clienti dotati di un contatore digitale** in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse **sono serviti**, come prevede l'AEEGSI, **con l'applicazione di una tariffa bioraria** che presenta maggiori risparmi per i consumi effettuati la sera, nei fine settimana e nei giorni festivi.

Per i clienti in condizioni di ristrettezze economiche o con nuclei familiari

particolarmente numerosi⁶², l'Autorità, su indicazione del Governo, ha reso **operativo il cosiddetto "bonus elettrico"**, consistente in un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica; **riduzioni della spesa sono riconosciute anche a clienti in situazioni di disagio fisico**, costrette ad utilizzare apparecchi elettromedicali energivori, indispensabili per la sopravvivenza. **Al 31/12/2014 i clienti⁶³ di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato

tutelato che nel mercato libero, **risultano essere 20.067**, di cui 433 per condizioni di disagio fisico e 19.634 per disagio economico.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** è rivolta a **soddisfare le diverse esigenze dei clienti**: dalle famiglie ai grandi clienti industriali; in tale prospettiva, Acea Energia ha articolato le **proposte commerciali 2014** (vedi box dedicato).

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2014 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

Nel 2014 le proposte commerciali di Acea Energia al **segmento mass market** - clienti residenziali, liberi professionisti, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese - sono state articolate in ottica di **valorizzazione della tipologia di offerte** attraverso il **lancio di promozioni** per determinati target di clienti. In tale ambito rientra il concorso **"Luci all'Olimpico"**, svolto in collaborazione con AS Roma ed SS Lazio, con l'obiettivo di premiare i clienti del mercato libero con maglie autografate dai campioni delle due squadre e regalando l'opportunità di assistere alle partite di Roma e Lazio in tribuna d'onore come ospiti di Acea Energia. Nell'anno sono state avviate anche iniziative per qualificare la presenza di Acea Energia come operatore del **mercato gas**: è stato lanciato il prodotto **"Acea Unica 2+2"** la cui caratteristica è stata il prezzo fisso per due anni e la gratuità per due mesi di fornitura della c.d. "componente gas" (componente che copre i costi di acquisto sostenuti dalla società per la materia prima).

Per il segmento **Small Business**, composto da clienti con consumi non assimilabili a quelli "Business" ma con esigenze specifiche, diverse da quelle dei clienti residenziali, Acea Energia ha puntato a garantire una presenza capillare ad eventi e fiere di settore, avviando partnership con diverse realtà per costruire offerte specifiche in cobrand.

Per i clienti **Business e Industrial** la contrattazione avviene in **modalità one to one**, in cui il cliente può beneficiare del supporto di un account dedicato per l'individuazione della formula più adatta al proprio profilo energetico.

Acea Energia va inoltre incontro ai clienti che manifestano esigenze di **rispetto e salvaguardia dell'ambiente**, fornendo **energia certificata GO (garanzia d'origine)** che assicura la provenienza dell'energia da impianti alimentati a fonti rinnovabili.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

L'**Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico**, in qualità di Istituzione nazionale di regolazione e controllo dei servizi idrici, ha proseguito nel 2014 le attività volte ad instaurare e diffondere un **sistema tariffario equo, certo, trasparente e non discriminatorio**, adeguato a garantire **la gestione del servizio in condizione di efficienza e di equilibrio economico-finanziario**, alla luce dei principi comunitari del **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e del principio "chi inquina paga". L'AEEGSI ha quindi adottato i provvedimenti tesi a fornire chiarimenti procedurali sulla

disciplina tariffaria e gli aspetti operativi, per la determinazione della tariffa (Del. 204/2014/R/Ildr; Det. 2/2014; Det. 3/2014) e a definire i costi ambientali della risorsa idrica in riferimento al Metodo Tariffario Idrico 2015 (Del. 662/2014/R/Ildr). Conseguentemente l'AEEGSI ha approvato gli schemi regolatori e le disposizioni tariffarie per il biennio 2014-2015 proposti dall'Autorità Idrica Toscana, dagli ATI 1, 2 e 4 dell'Umbria e dall'ATO 2 - Lazio Centrale. Nell'anno in esame l'AEEGSI ha chiuso, inoltre, il procedimento per la definizione della **restituzione agli utenti della parte della tariffa corrispondente alla remunerazione del capitale investito, abrogata con il**

referendum del 2011 (Del. 163/2014/R/Ildr).

Sulla questione, l'Autorità ha elaborato gli elenchi degli Enti d'Ambito le cui proposte in merito risultano approvate, tra cui gli Ambiti Territoriali di pertinenza del Gruppo Acea: ATO 2 - Lazio Centrale e gli Ambiti della Toscana, per i quali è stato determinato un ammontare da restituire agli utenti, ATO 5 - Lazio Meridionale, ATO 3- Sarnese Vesuviano e ATI 2 Umbria, per i quali non è stato valutato esserci un ammontare da restituire.

Le **tariffe reali medie applicate nel 2014 dalle principali società idriche** del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 39.

62 Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla specifica sezione del sito AEEGSI: http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm.

63 Riferito al numero di POD (punto di prelievo) su cui risulta attiva un'agevolazione.

TABELLA N. 39 – TARIFFE IDRICHE MEDIE
APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO
ACEA (2014)

SOCIETÀ

€/m³

Lazio/Campania	
Acea Ato 2 SpA – Lazio centrale	1,28
Acea Ato 5 SpA – Lazio meridionale	1,68
Gori SpA – Sarnese Vesuviano	1,18
Toscana/Umbria	
Acque SpA – Basso Valdarno	2,12
Publiacqua SpA – Medio Valdarno	2,39
Acquedotto del Fiora SpA- Ombrone	2,40
Umbra Acque SpA – Umbria	2,16

IL CONTENZIOSO IN MATERIA TARIFFARIA

Nel 2014 il TAR Lombardia ha depositato le sentenze relative ai ricorsi presentati nel corso del 2013 da **Acea Ato 2, Publicacqua, Acquedotto del Fiora, Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora e Gesesa**, avverso la Delibera dell'AEEGSI relativa al Metodo tariffario provvisorio (Del. 585/2012/R/Idr). I giudici hanno accolto le principali censure relative al mancato rispetto del principio del **full cost recovery** e ad alcune violazioni di principi regolatori e normativi, peraltro in buona parte sanati dall'AEEGSI nel Metodo Tariffario Idrico per gli anni 2014-2015 (Del. 643/2013/R/Idr). Il TAR non ha invece accolto: le rimostranze circa la **retroattività delle disposizioni impartite a Enti d'Ambito e Gestori e la loro incidenza nei rapporti contrattuali pregressi**, la censura sullo strumento di calcolo disposto dall'AEEGSI e la contestazione della valorizzazione dei parametri finanziari. Il 27 giugno 2014, l'Avvocatura Generale dello Stato, per conto dell'AEEGSI, ha effettuato ricorso in appello avverso le sentenze del TAR Milano sui temi che sono stati accolti dai ricorsi presentati dai gestori.

Per quanto riguarda **Acea Ato 5** e le contestazioni sui conguagli tariffari relativi al periodo 2006-2011, la relativa Autorità d'Ambito, che prima ha impugnato dinanzi al TAR Lazio la **relazione conclusiva del Commissario ad Acta del 2013** e, successivamente, ha rinunciato a proseguire l'azione, ad oggi non ha dato riscontri alle attività di competenza e Acea Ato 5 sta provvedendo a fatturare i conguagli relativi agli anni 2006-2011 secondo le modalità stabilite dall'AEEGSI. Circa la determinazione delle tariffe per il biennio 2012-2013, a seguito dell'istanza di aggiornamento delle stesse e della formale diffida notificata dall'AEEGSI, in data 5 marzo 2014 l'Autorità d'Ambito ha deliberato l'applicazione, in una prima fase, del moltiplicatore tariffario massimo ammissibile. Analogamente, a seguito di un'ulteriore istanza di aggiornamento delle tariffe per gli anni 2014-2015 e della formale diffida notificata dall'AEEGSI, il 14 luglio 2014 l'Autorità d'Ambito ha **approvato la proposta tariffaria presentata dal Gestore per il biennio indicato oltre al correlato Piano degli Investimenti di 62 milioni di euro** presentato dalla società. Sulla base di tali provvedimenti, Acea Ato 5 ha applicato le tariffe deliberate.

Per quanto concerne **Gori**, in ossequio alle disposizioni adottate dagli Enti pubblici competenti in materia di regolazione tariffaria e alle **delibere del Commissario Straordinario dell'Ente d'Ambito del 30 giugno 2014 e del 3 luglio 2014** – quest'ultima a sua volta adottata ai sensi dell'art. 31, Allegato A, Delibera 643/2013/R/Idr dell'AEEGSI – il Gestore ha provveduto all'addebito della **componente tariffaria per l'anno 2014 denominata "Recupero partite pregresse ante 2012"**. Diversi soggetti, tra i quali Comuni, associazioni e utenti, hanno impugnato in sede amministrativa le delibere e chiesto in sede civile l'annullamento delle fatture contenenti l'importo dei conguagli. I giudizi amministrativi sono in attesa di fissazione dell'udienza di merito, mentre quelli in sede civile sono di volta in volta cancellati dal ruolo essendo **in corso un confronto istituzionale tra le parti**, a seguito del quale è stata sospesa la riscossione e prevista l'emissione di note di credito per l'importo corrispondente dei conguagli agli utenti che hanno intrapreso l'azione giudiziaria.

Si segnala, infine, che con Delibera 380/2014/E/Idr del luglio 2014, l'AEEGSI ha avviato nei confronti di Gori un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori per presunte violazioni degli obblighi relativi alla **determinazione tariffaria, alla procedure di raccolta dati e all'applicazione della quota di tariffa riferita al servizio di depurazione**.

CUSTOMER CARE

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

L'attività di "cura del cliente" - customer care - è svolta direttamente dalle società operative che gestiscono i servizi. La capogruppo, con l'Unità Group Customer Care, assicura una **gestione del cliente il più possibile omogenea e integrata** pur nel rispetto delle normative di settore e delle specificità territoriali. Nel 2014, il Gruppo ha puntato con maggiore incisività sullo **sviluppo dei sistemi informativi dedicati alla gestione e alla cura dei clienti**. Oltre all'introduzione del nuovo sistema di **Customer Relationship Management (CRM)** nel mercato libero dell'energia, è stato, infatti, avviato il **programma ACEA2PUNTOZERO**, che si svilupperà nel prossimo biennio, dal quale si attendono forti ricadute positive sia sull'organizzazione e il governo dei processi operativi sia sulla gestione dei rapporti con i clienti (vedi il box dedicato

in *L'Identità aziendale, paragrafo Corporate governance e Sistemi di gestione*). Tra i numerosi progetti inclusi nel programma ACEA2PUNTOZERO, se ne segnalano due di particolare rilievo in ambito customer care: **l'evoluzione del CRM**, finalizzato allo sviluppo di un modello di business competitivo basato sull'adozione di una strategia incentrata sul cliente ed in grado di offrire prodotti/servizi personalizzati e **l'implementazione di un sistema evoluto di gestione del flusso Meter to Cash** (Misurazione, Fatturazione, Credito), con l'obiettivo di ottimizzare i processi e ridurre i tempi di risposta al cliente.

Nel 2014 Acea ha consolidato il rapporto costruito negli anni **con le Associazioni dei consumatori**, promuovendo alcuni **incontri** finalizzati ad affrontare le maggiori problematiche che coinvolgono la clientela del mercato elettrico

(vedi capitolo *Istituzioni e impresa*).

In Acea Energia sono proseguite le procedure messe in atto sin dallo scorso anno e finalizzate a **prevenire il fenomeno dei contratti non richiesti**, a garanzia della **tutela dei clienti** del mercato libero e al di là di quanto stabilito dalla regolazione dell'Autorità di settore. Tali procedure prevedono che:

- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita porta a porta siano contattati, successivamente alla firma, telefonicamente (**Check Call**), al fine di **verificare che il contenuto del contratto sottoscritto sia stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato sia stato corretto;**
- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita via telefono (teleselling) siano ulteriormente

tutelati sia tramite l'esecuzione di una **Quality call** che accerta l'effettiva volontà del cliente di aderire all'offerta, sia grazie al **riascolto**, eseguito da Acea Energia, **di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**.

In caso di esito negativo dei controlli effettuati, **viene impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta**.

La società, inoltre, nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, ha continuato a svolgere attività di **verifica delle prestazioni** – con la possibilità di erogare sanzioni pecuniarie nei casi, accertati, di pratiche commerciali scorrette - e un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (vedi box dedicato nel

capitolo *Fornitori*, paragrafo *La valutazione dei fornitori*).

Nel corso del 2014, Acea Energia ha adeguato i contratti di Agenzia e Teleselling e le condizioni generali della propria Proposta di adesione contrattuale, introducendo le novità contenute nel D. Lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, che sono andate ad arricchire quanto già previsto dal Codice del Consumo⁶⁴; tra queste, l'obbligo dell'apposizione della firma del cliente per la validità del contratto, l'aumento dei termini per il diritto al ripensamento nonché l'obbligo di maggiore trasparenza sulla composizione di tutte le voci di costo della proposta commerciale.

Acea Energia ha inoltre gestito, nell'anno, in conformità alla Del. 153/12 dell'AEEGSI, **894 richieste di rientro di clienti**, che erano stati acquisiti da altri grossisti tramite pratiche

commerciali scorrette, **sul proprio Mercato Libero o nel servizio di Maggior Tutela**.

In caso di **controversie di natura commerciale** con l'azienda, il cliente ha la **possibilità di ricorrere alla procedura di conciliazione paritetica**: uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, **attivo in Acea per il servizio idrico** - presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 – e per il **servizio elettrico** – Acea Energia e Acea Distribuzione (vedi le attività di conciliazione 2014 illustrate nel capitolo *Istituzioni e impresa*). Il **contenzioso giudiziale intercorso nell'anno** tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI

I contenziosi giudiziali **instaurati dai clienti** verso le società del Gruppo Acea riguardano, per la maggior parte, **contestazioni legate a corrispettivi di fornitura, rimborsi e ritardi di attivazione dei servizi**.

Le controversie al 31/12/2014 sono **502**, un dato in linea con il 2013 (455 controversie). Di contro, si è ridotto il valore medio di tale tipo di contenzioso, risultando, per l'anno in esame, con un importo di circa € 2.360 (2.900 euro nel 2013). Il contenzioso con i clienti, pur rimanendo numericamente il più elevato, è anche quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

Acea mette a disposizione dei clienti diversi canali di contatto: oltre al **centralino aziendale**, i **numeri verdi commerciali** e per la **segnalazione guasti**, gli **sportelli** (fisici e online). I clienti possono contattare l'azienda anche tramite **lettera, fax e siti internet** (www.acea.it, www.aceaenergia.it, www.aceaato2.it, www.aceaato5.it). I "grandi clienti", come imprese o istituzioni, dispongono di strutture dedicate.

I CANALI DI CONTATTO TELEFONICI

- **Centralino Acea: 06/57991**
- Numero verde **commerciale elettrico** per il servizio di **maggior tutela: 800.199.900**
- Numero verde **commerciale elettrico** clienti **mercato libero: 800.130.334**
- Numero verde **commerciale gas** clienti **mercato libero: 800.130.338**
- Numero verde **offerte mercato libero: 800.130.333**
- Numero verde **commerciale idrico Acea Ato2: 800.130.331**
- Numero verde per **segnalazioni guasti idrici Acea Ato2: 800.130.335**
- Numero verde **commerciale idrico Acea Ato5: 800.639.251**
- Numero verde per **segnalazioni guasti idrici Acea Ato5: 800.191.332**
- Numero verde per **segnalazioni guasti elettrici e di illuminazione pubblica Roma: 800.130.336**
- Numero verde per il servizio **illuminazione cimiteriale: 800.130.330**
- Numero verde per il **teleriscaldamento: 800.130.337**

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

Le principali società operative si avvalgono di **Acea8cento SpA** per la gestione di uno o più **canali a distanza** - telefoni, fax, webform, posta - ad uso prevalentemente commerciale⁶⁵. Il servizio svolto dal contact center è improntato al massimo livello di operatività, garantendo, per quanto possibile, qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente.

Acea8cento, inoltre, **individua possibili aree di miglioramento** nella gestione "a distanza" dei clienti ed attua **specifici progetti: nel 2014**, l'impegno della società si è concentrato **nell'ampliamento della flessibilità gestionale**, garantita dalla piattaforma telefonica in tecnologia Cisco, posta in esercizio nel 2013. In particolare, sono stati **implementati canali di instradamento delle chiamate in ingresso** che permettono di **ottimizzare la gestione**, in outsourcing, **dei picchi di chiamate** (overflow),

rispetto alla capacità disponibile degli operatori di Acea8cento. La maggiore flessibilità nella gestione dei contatti telefonici ha consentito di aumentare l'efficienza e l'efficacia delle attività in back office, **migliorando i livelli di risposta alle esigenze dei clienti**.

Nel 2014 la capogruppo ha condotto l'ordinaria attività di **monitoraggio della qualità dei canali telefonici e di sportello fisico attraverso le indagini in mystery client**. Per massimizzare l'efficacia di tale attività sono stati **intensificati gli incontri di presentazione dei risultati** periodici agli operatori di contatto, evidenziando punti di forza e di debolezza di ogni canale. Sempre su iniziativa della capogruppo, a gennaio 2014 è stata realizzata un'indagine di benchmark sulle modalità di gestione dei call center con diverse società del Regno Unito; le visite condotte

dal gruppo di lavoro Acea hanno consentito di analizzare le best practice nei settori di riferimento in termini di gestione dei contratti di outsourcing, monitoraggio delle prestazioni, formazione degli operatori, politiche di gestione integrata dei canali con promozione di quelli self service e digitali. La **ridefinizione della strategia complessiva di relazione con il cliente** secondo un modello multicanale che porti all'aumento della soddisfazione del cliente è oggi parte integrante del programma ACEA2PUNTOZERO, più volte richiamato.

I numeri verdi dedicati alla vendita di energia elettrica e gas (per i clienti del mercato di maggior tutela e del mercato libero) garantiscono la copertura del **servizio lungo le 24 ore**, e, per le attività di **sportello, Acea Ato 2** ha aperto **tre nuove sedi** (vedi oltre).

⁶⁴ Sono state altresì applicate le prescrizioni contenute nel D.L. 28 marzo 2014, n. 47, convertito con modifiche dalla legge di conversione 23 maggio 2014, n. 80 ("Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per l'Expo 2015").

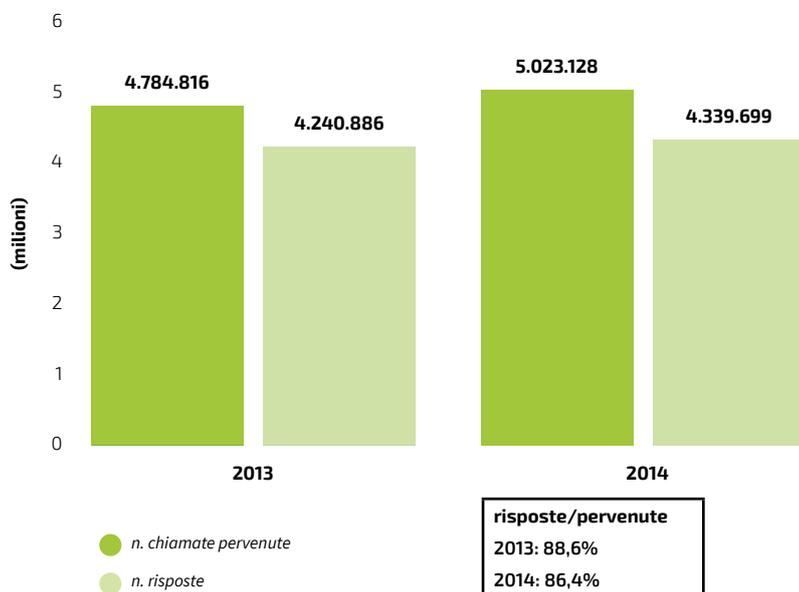
⁶⁵ Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce anche i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e Gori e per l'illuminazione cimiteriale curata da Acea Distribuzione.

Nell'anno i **numeri verdi Acea** hanno ricevuto complessivamente **oltre 5 milioni di chiamate**⁶⁶. Rispetto allo scorso anno, si evidenzia una **crescita del 5% circa**, rispetto ai circa 4,8 milioni di chiamate ricevute lo scorso anno: in aumento le chiamate al numero verde

commerciale (elettrico e gas) per il mercato libero di Acea Energia, che nel 2014 ha ampliato notevolmente la propria base clienti, al numero verde di segnalazioni guasti dell'illuminazione pubblica di Roma, da mettere sostanzialmente in relazione al fenomeno dei furti di rame

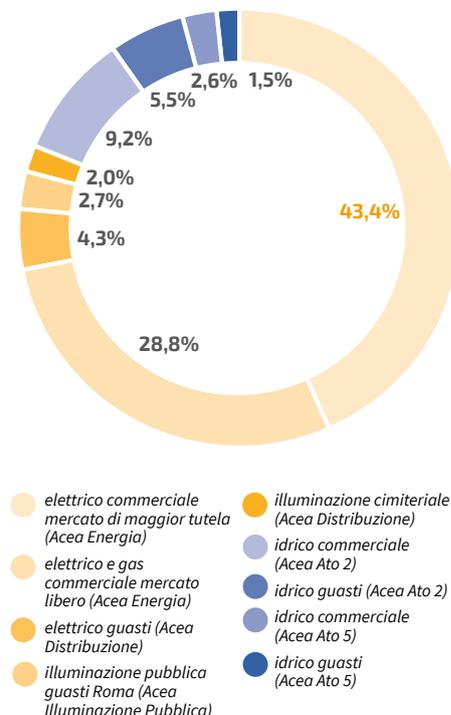
(vedi anche paragrafo *La qualità nell'area illuminazione pubblica*) e ai numeri verdi commerciali di Acea Ato 2 e Acea Ato 5, più avanti commentati (vedi grafici nn. 21 e 22 e tabella n. 40).

GRAFICO N. 21 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2013-2014)



NB: i dati 2013 sono stati ricalcolati inserendo anche le performance dei NV di Acea Ato 5.

GRAFICO N. 22 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2014)



L'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico valuta i **call center dei venditori di energia elettrica e gas** e, sulla base dei **punteggi globali⁶⁷ (IQT)** assegnati con **rilevazioni semestrali** a ciascun operatore, **predispone una graduatoria** rendendola pubblica⁶⁸. Le graduatorie stilate dall'Autorità, attualmente disponibili, evidenziano, tra il primo semestre del 2013 e il primo semestre 2014, **la perdita di 2 posizioni** (dalla 14^a alla 16^a) **per il servizio di call center di Acea Energia**: tra i due semestri si è registrato un miglioramento dell'indicatore relativo alla "qualità percepita" (PSC), e un peggioramento del parametro "qualità del servizio" (PQ).

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

I **livelli di servizio**, rappresentati dal **rapporto percentuale tra le chiamate**

che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute, pur restando elevati, evidenziano **per i servizi elettrici una riduzione rispetto alle performance del 2013**: le prestazioni del numero verde dedicato alla segnalazione guasti su rete sono state in parte impattate dalle avverse condizioni climatiche verificatesi in alcuni periodi dell'anno, che hanno provocato picchi di chiamate. Si registra un peggioramento anche **del livello di servizio reso dal numero verde commerciale di Acea Ato 2** dove le chiamate sono aumentate del 17% rispetto al 2013: i motivi di chiamata si riferiscono alla richiesta di informazioni circa le modifiche intervenute, a inizio anno, nella periodicità della fatturazione. L'emissione, frazionata in base agli scaglioni di consumo annuo, consente un monitoraggio più efficace dei consumi e favorisce sia la gestione dei pagamenti per il cliente sia la razionalizzazione dell'uso della risorsa idrica. Elevati livelli di contatto si sono manifestati a fine anno per l'intensificazione dell'attività di recupero crediti.

Si evidenzia un lieve miglioramento nel servizio telefonico di segnalazione guasti idrici che dall'estate 2014 è interessato da un percorso di unificazione con il centralino guasti elettrico. Oltre a ragioni di recupero di efficienza, la scelta organizzativa mira ad estendere al servizio idrico le procedure di gestione e monitoraggio già adottate in quello elettrico in aderenza alla regolazione di settore.

Si presentano per la prima volta i dati relativi ai call center di Acea Ato 5: l'incremento delle chiamate registrato al numero verde commerciale ha determinato un peggioramento dei livelli prestazionali nel 2014 rispetto al 2013: le chiamate si sono concentrate in particolare negli ultimi tre mesi dell'anno a seguito dell'emissione di fatture che recuperavano in tariffa consumi che si riferivano ad anni precedenti, come stabilito dall'Autorità di settore. Si mantiene su ottimi livelli il servizio di segnalazione guasti.

⁶⁶ Nel 2014, in coerenza con gli altri dati presentati nel capitolo Clienti e collettività, vengono illustrate anche le performance della società Acea Ato 5, al 100% di Acea SpA e operativa in area laziale. In tal senso, per consentire un confronto, sono stati ricalcolati anche i dati 2013.

⁶⁷ 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.

⁶⁸ La graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori di energia elettrica e gas, elaborata sulla base dei dati del primo semestre 2013, è disponibile nel sito web dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (www.autorità.energia.it). Dal 2015 la Delibera 580/2014 ha introdotto una nuova modalità di valutazione che supera il sistema della graduatoria.

TABELLA N. 40 - I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE DEI NUMERI VERDI ACEA (2013-2014)

INDICATORI DI PERFORMANCE	TOTALE CHIAMATE PERVENUTE (N.)		TOTALE RISPOSTE (N.)		LIVELLO DI SERVIZIO (% RISPOSTE SU PERVENUTE)		TEMPI MEDI DI ATTESA PRIMA DELLA RISPOSTA (MIN. SEC.)		TEMPI MEDI DI CONVERSAZIONE (MIN. SEC.)	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
servizi e società										
elettrico guasti (Acea Distribuzione) (*)	215.281	216.577	206.037	201.342	95,7%	93,0%	44"	1'08"	1'57"	2'04"
illuminazione pubblica (Acea Illuminazione Pubblica) (*)	107.161	133.139	100.952	122.176	94,2%	91,8%	53"	1'21"	1'38"	1'41"
illuminazione cimiteriale (Acea Distribuzione)	88.097	98.315	79.636	81.684	90,4%	83,1%	1'16"	2'09"	4'04"	4'07"
idrico commerciale (Acea Ato 2)	398.595	464.465	341.130	370.339	85,6%	79,7%	1'46"	2'59"	3'54"	4'12"
idrico guasti (Acea Ato 2) (*)	265.195	275.559	234.327	248.267	88,4%	90,1%	2'07"	1'53"	2'53"	2'35"
idrico commerciale (Acea Ato 5)	99.436	132.479	83.776	102.899	84%	78%	1'30"	2'43"	3'17"	3'32"
idrico guasti (Acea Ato 5)	69.913	74.726	61.987	67.486	89%	90%	42"	34"	2'35"	2'34"

NB: in tabella non sono riportate le performance dei numeri verdi commerciali del servizio elettrico sottoposte a regolamentazione dall'AEGLI e commentate nel testo. (*) sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

I clienti hanno a disposizione anche i **siti web delle diverse società di servizio, che hanno registrato, nell'anno, un rilevante aumento delle visite**: il sito di **Acea Energia** (www.aceaenergia.it) ha registrato **2.414.094 visite** nel 2014 (pari al **40% in più** rispetto alle 1.731.876 visite del 2013), il sito di **Acea Ato 2** (www.aceaato2.it) **727.423 visite** (**47%** in più rispetto alle 494.625 rilevate lo scorso anno) e **Acea Ato 5** (www.aceaato5.it) **199.451 visite** (**39,5% in più** rispetto alle 142.993 visite del 2013). È possibile accedere ai siti delle società operative direttamente oppure transitando dal sito web della holding (www.acea.it). I siti sono **dotati di sportelli online, che consentono al cliente, da remoto, di effettuare operazioni contrattuali e commerciali**, richiedere informazioni e controllare la situazione di bollette e pagamenti.

Il **canale web di Acea Energia** è stato potenziato, nell'anno, anche grazie alla **realizzazione di un form di assistenza tecnica**, che consente ai clienti di avere informazioni e risolvere rapidamente eventuali problemi o difficoltà di accesso ai servizi online. Lo **sportello online di Acea Energia** al 31.12.2014 conta **circa 321.000 clienti registrati**, pari al **220% in più** rispetto ai dati 2013, confermando la tendenza di forte e rapido incremento già rilevata tra il 2012 e il 2013 (+230%). I principali servizi offerti nell'anno sono:

- **visualizzazione dello "storico" bollette e pagamenti;**
- **pagamento on line** (consente il pagamento delle bollette per tutte le forniture attraverso carta di credito);
- **bolletta web** (per tutti i clienti - consente di ricevere via e-mail un link da cui visualizzare la bolletta, eliminando i tempi di spedizione, senza sostenere alcun costo e rispettando l'ambiente);
- **servizi di notifica e-mail** (per i clienti del mercato libero - il cliente viene informato in

tempo reale dell'emissione delle bollette e della relativa scadenza di pagamento);

- **autolettura luce e gas** (anche per i clienti dotati di contatore elettronico).
- Inoltre è **disponibile un'APP** dedicata a tutti i clienti registrati all'Area Clienti del sito web www.aceaenergia.it con la quale è possibile effettuare molte operazioni direttamente attraverso lo **smartphone**.

Per quanto riguarda le due società idriche, operative nel Lazio, lo **sportello online di Acea Ato 2**, nel 2014, ha avuto **16.883 nuove registrazioni**, di cui **2.738 utenze condominiali e 2.431 utenze aziendali**, per un totale generale di **77.607 clienti registrati** (circa il 28% in più rispetto al 2013), e lo **sportello online di Acea Ato 5** ha avuto **4.920 nuove registrazioni**, per un totale generale di **10.929 clienti registrati**, entrambi con una rilevante tendenza all'aumento.

Nello sportello online di Acea Ato 2 è attivo un **assistente virtuale** (funzione help-assistenza) che guida il cliente all'utilizzo delle diverse funzionalità disponibili. In entrambi gli sportelli, a fine 2014, tali funzionalità sono:

- **visualizzazione dello "storico" di bollette e letture**, segnalate e calcolate;
- **gestione dell'account** (con la possibilità di tenere aggiornato il profilo, associare all'account utenze condominiali e aziendali, nella sezione "aggiungi utenza", e visualizzare l'"elenco utenze associate" da gestire);
- **invio autolettura;**
- **visualizzazione di informazioni contrattuali e dell'anagrafica delle utenze gestite;**
- **nuova pratica** (la funzionalità è attiva nello sportello online di Acea Ato 2 e consente di inviare richieste di voltura, subentro, disdetta, modifica dati anagrafici o recapito: in totale, **nell'anno, sono state ricevute 2.892 richieste**, tra le diverse tipologie di pratiche sopraindicate);
- **mentre nello sportello online di Acea**

Ato 5: è possibile inviare **una richiesta di variazione dei dati di recapito fattura** e inviare reclami, verificando l'esito di entrambe le operazioni: nel 2014 sono **pervenuti 393 reclami**, con **268 reclami** evasi entro 11 giorni lavorativi, pari al **68%** del totale).

I siti delle due società idriche, dove dallo scorso anno sono reperibili i principali parametri relativi alla qualità dell'acqua erogata, per zona di residenza, offrono informazioni utili anche **in occasione di particolari eventi**, ad esempio, nel corso dell'eccezionale **ondata di freddo**, che si è verificata nel novembre 2014, è stata diffusa un' informativa su **come proteggere i contatori dell'acqua dal gelo**, per preservarne il funzionamento. Nel 2014, nel sito di Acea Ato 2, è stata ampliata "l'area storico fatture" - dal 2011 ad oggi - che si possono consultare e stampare ed è possibile stampare il bollettino per il pagamento e, nel sito di Acea Ato 5, è stato tenuto aggiornato l'elenco dei Comuni/Località sottoposte, nel periodo estivo, a manovre idriche (giorni e fasce orarie), per meglio gestire la fornitura di acqua potabile nelle zone in cui sussistono problemi infrastrutturali, e sono stati pubblicati, con decorrenza mensile, i bollettini, con la portata delle principali fonti di approvvigionamento e la loro tendenza.

Gli sportelli "fisici" per i clienti dei **servizi elettrico, gas e idrico** sono situati presso il **salone del pubblico della sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense; altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e la società Acea Ato 2 gestisce ulteriori **14 sportelli** dedicati al servizio idrico **nel territorio della provincia di Roma**. In particolare, nel 2014, Acea Ato 2 ha aperto presso i locali messi a disposizione dai Comuni gli sportelli per Allumiere, Fiano Romano e Tolfa. Per Acea Energia è anche in funzione, una volta a settimana e con capacità di gestione contenuta, uno sportello, aperto in via sperimentale lo scorso anno, **presso la sede del Municipio III^{es}** di Roma.

69 L'apertura dello sportello presso il III Municipio è stata scelta in ragione della sua ubicazione logistica, all'estremo opposto degli sportelli attivi nella sede centrale di Acea, a Piazzale Ostiense, e adatta pertanto ad erogare il servizio verso i clienti del settore nord-est della città.

Nel corso del 2014 il **salone del pubblico della sede centrale** (per i servizi gestiti da Acea Energia e Acea Ato 2) **ha accolto 275.126 clienti**, un numero in **riduzione dell'11%** rispetto ai 307.816 clienti rilevati nel 2013.

La riduzione degli accessi ha interessato tutti i servizi, segnando un'inversione di tendenza nel comparto energia rispetto al triennio passato; il calo riguarda in particolare il mercato libero grazie al miglioramento dei processi di fatturazione. I livelli di servizio, espressi dal **rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi**, si sono confermati **adeguati nel 2014 per gli sportelli della sede centrale**. Per quanto riguarda il **settore**

energia, si ricorda che a metà 2013 era stato introdotto il nuovo gestore code, che ha comportato una registrazione più rigorosa della chiamata del cliente allo sportello (che prima derivava da un'impostazione di sistema), inducendo un abbassamento del livello di servizio. Inoltre, i volumi relativi ai clienti serviti presentati in tabella lo scorso anno, includevano – oltre ai visitatori indirizzati ai telefoni dal personale di accoglienza, ricompresi nel dato 2014 – anche i clienti gestiti nell'ambito del progetto “Sei un cliente da sportello?": il personale dedicato al progetto guidava il cliente a soddisfare la propria esigenza online, con il supporto di palmari e pc, oppure telefonicamente.

I tempi di attesa sia per i clienti del **servizio idrico** sia nel **settore energia** sono sostanzialmente invariati rispetto alle performance dello scorso anno. Per quanto riguarda **Acea Ato 5**, i gestori code sono stati installati (o dotati di piena funzionalità anche per la reportistica) presso **i 4 sportelli** – Frosinone, Sora, Cassino e Fuggi – a metà 2014: da giugno a dicembre sono stati registrati 42.066 clienti serviti, con un livello di servizio del 97%, ed una media di circa 50' di attesa. Il tempo di attesa, contenuto entro la mezz'ora fino a settembre, ha risentito negli ultimi mesi dell'anno, del numero elevato di visitatori a seguito della fatturazione a conguaglio di consumi pregressi.

TABELLA N. 41- PERFORMANCE SPORTELLI SEDE CENTRALE (2012-2014)

	SERVIZIO ELETTRICO ACEA ENERGIA (MERCATO DI MAGGIOR TUTELA)			SERVIZIO ELETTRICO ACEA ENERGIA (MERCATO LIBERO)			SERVIZIO IDRICO ACEA ATO 2		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
biglietti emessi (n.)	175.505	183.341	163.546	66.906	72.469	61.986	38.576	52.006	49.594
clienti serviti (n.)	174.315	177.721	151.233	66.612	70.080	56.948	37.475	50.863	48.484
livello di servizio (clienti serviti/ biglietti emessi)	99%	97%	92%	100%	97%	92%	97%	98%	98%
tempo medio di attesa (minuti)	44	43'25"	48'43"	45	49'14"	47'21"	31	15'24"	17'07"
tempo medio di servizio (minuti)	10	11'07"	12'53"	10	11'52"	14'23"	12	9'31"	8'55"

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.

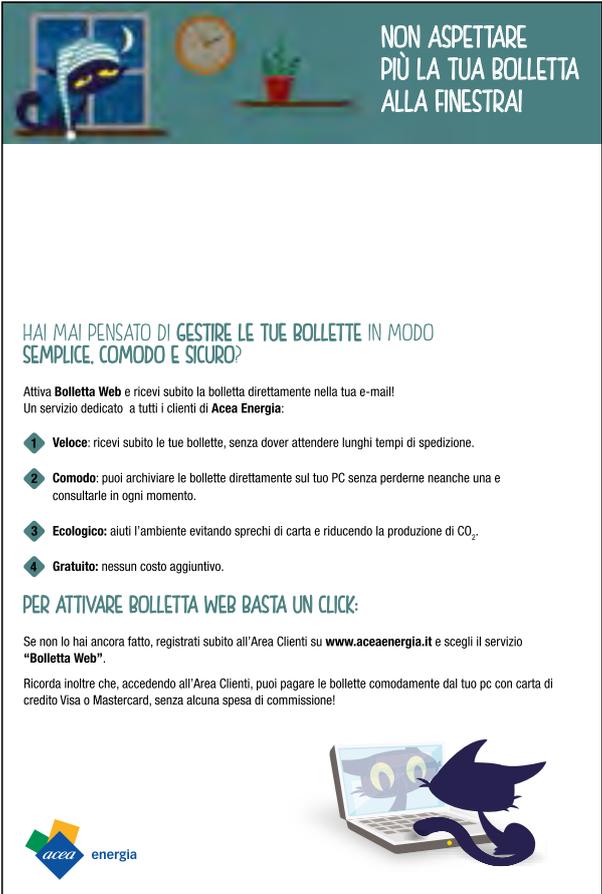
Per il **servizio energia**, i tempi e le percentuali di **risposta ai reclami/ricieste di informazioni scritte** rappresentano **livelli specifici e generali di qualità commerciale** per la società di vendita, **imposti dall'Autorità nazionale**. Nei casi in cui il venditore, per rispondere al cliente, 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** (per i **dati di performance** vedi il paragrafo *La qualità erogata nell'area energia*, tabelle nn. 22-26).

Le risposte ai **reclami/ricieste scritti** in merito al **servizio di illuminazione pubblica** sono curate direttamente da **Acea Illuminazione Pubblica**. Nel 2014 si è registrato un incremento dei reclami pervenuti (+15% rispetto al 2013), condizionato essenzialmente dal fenomeno dei furti di cavi di alimentazione degli impianti nel territorio comunale (oltre 60 km di cavi rubati nell'anno). Tali eventi, tuttavia, pur influenzando sulla numerosità dei reclami, non hanno condizionato le performance di risposta: sono infatti aumentati sia il numero dei reclami evasi, sul totale di quelli pervenuti, sia il numero di risposte date entro i 30 giorni. In dettaglio, nel 2014 **sono pervenuti complessivamente 1.352 reclami scritti** e l'azienda **ha risposto**, entro il 31 dicembre,

a 1.332 reclami, pari al **98,52% del totale** (con un miglioramento del 6,52% rispetto alla performance dello scorso anno); il 93,50% delle risposte (+3,50% rispetto al 2013) sono state date entro 30 giorni, i rimanenti riscontri saranno esauriti nei primi mesi del 2015.

Per il servizio idrico sono pervenuti ad **Acea Ato 2** dai diversi comuni in gestione (Roma e provincia) complessivamente **9.768 reclami commerciali**, un dato **in calo del 7%** rispetto al 2013. Entro il 31 dicembre 2014 sono stati **evasi 8.698 reclami** in un tempo medio di 14 giorni lavorativi. I tempi medi di evasione dei reclami si sono ridotti rispetto ai 22 giorni del 2013, anche a seguito di **ottimizzazioni realizzate nel processo di gestione** (riduzione lead time) mediante una ristrutturazione dei flussi del processo, che ne ha ridotto i passaggi, ed interventi di formazione rivolti al personale dedicato al servizio.

In **Acea Ato 5** sono pervenuti **complessivamente** nell'anno **3.493 reclami commerciali**, ed **entro il 31 dicembre ne sono stati evasi 3.393**, pari al **97% del totale**, in un tempo medio di 13 giorni lavorativi.



NON ASPETTARE PIÙ LA TUA BOLLETTA ALLA FINESTRA!

HAI MAI PENSATO DI GESTIRE LE TUE BOLLETTE IN MODO SEMPLICE, COMODO E SICURO?

Attiva **Bolletta Web** e ricevi subito la bolletta direttamente nella tua e-mail! Un servizio dedicato a tutti i clienti di **Acea Energia**:

- 1 **Veloce**: ricevi subito le tue bollette, senza dover attendere lunghi tempi di spedizione.
- 2 **Comodo**: puoi archiviare le bollette direttamente sul tuo PC senza perderne neanche una e consultarle in ogni momento.
- 3 **Ecologico**: aiuti l'ambiente evitando sprechi di carta e riducendo la produzione di CO₂.
- 4 **Gratuito**: nessun costo aggiuntivo.

PER ATTIVARE BOLLETTA WEB BASTA UN CLICK:

Se non lo hai ancora fatto, registrati subito all'Area Clienti su www.aceaenergia.it e scegli il servizio "Bolletta Web".

Ricorda inoltre che, accedendo all'Area Clienti, puoi pagare le bollette comodamente dal tuo pc con carta di credito Visa o Mastercard, senza alcuna spesa di commissione!



La **bolletta di fatturazione**, inviata al cliente, oltre a riportare i costi dei consumi e del servizio e i termini di pagamento, contiene **altre informazioni utili**; nel sito web di **Acea Energia** è presente una guida alla lettura della bolletta

sia per i clienti del mercato di maggior tutela che per i clienti del mercato libero. In particolare, nel 2014, è stata resa disponibile anche ai clienti del mercato di maggior tutela la **nuova bolletta a colori rivisitata nei contenuti**, resi più chiari e trasparenti, e nella **veste grafica**, migliorando la reperibilità delle informazioni importanti per il cliente. Acea Energia ha inoltre dedicato

particolare attenzione alla **promozione del servizio di bolletta elettronica** per andare incontro alla **crescente richiesta da parte dei clienti di gestire via web la propria utenza**. Sia per i clienti del mercato libero che per quelli in maggior tutela è stata lanciata, a fine 2014, una campagna di promozione dell'e-billing attraverso:

- uno specifico allegato in bolletta, inviato a tutti

i clienti di Acea Energia, che descrive modalità di attivazione del servizio e vantaggi che ne derivano (vedi immagine);

- la presenza, presso lo sportello della sede centrale, di materiale informativo e di hostess munite di tablet in grado di mostrare il servizio ed attivarlo direttamente, con il consenso del cliente.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ

COMUNICAZIONE

La **Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, nella capogruppo, **presidia le diverse forme di comunicazione** e interazione con le parti interessate.

Acea, che vanta oltre un secolo di attività, ha una **presenza consolidata e partecipe nel territorio**: contribuisce alla **realizzazione di eventi** culturali, sportivi o di interesse ambientale, sostiene **iniziative solidali** e interviene in occasione di manifestazioni e **convegni legati alle attività di core business**.

L'azienda, inoltre, propone **campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione** rivolte alla cittadinanza, **cura le relazioni con gli organi di stampa** e promuove la comunicazione esterna attraverso i **siti internet** aziendali www.acea.it e www.ambientandoci.it.

Il **sito web di Acea**, affidato all'**Unità Web, social e content**, è predisposto in versione italiana e inglese e **veicola la comunicazione corporate ed economico finanziaria del Gruppo**, rendendo **disponibili e aggiornati i contenuti** tesi a soddisfare le esigenze informative delle parti interessate. Il sito è articolato in sezioni tematiche, ove è possibile reperire informazioni sulla **corporate governance** e il **Codice Etico**, sulla **sostenibilità**, su **qualità e sicurezza**, visionare i **documenti economico-finanziari**, **l'andamento del titolo** in Borsa, le presentazioni e le comunicazioni price sensitive, in linea con le raccomandazioni Consob sulle società quotate. A **dicembre del 2014** il sito è stato oggetto di un **intervento di restyling** che ha riconsiderato l'homepage apportando migliorie. Tra queste: l'istituzione del "carousel" con uno slide show delle notizie di maggior risalto

il cui titolo cliccabile consente di leggere il testo integrale e di accedere alla galleria di immagini. In **home page** sono presenti lo **spazio dedicato alle news**, aggiornamenti periodici sulle attività dell'azienda e notizie di più ampio respiro su energia, acqua e ambiente. Molteplici gli approfondimenti sui **principali eventi promossi dalle società del Gruppo nello spazio eventi**. Da questa pagina principale si accede anche ai "contatti" e alle **macroaree di business Energia, Acqua e Ambiente** (quest'ultima dal dicembre 2014), i cui banner d'accesso sono stati rivisitati, con una linea grafica rinnovata e più omogenea: qui sono disponibili **informazioni sulle società operative** nei settori energetico ed idrico e i link ai siti web di alcune società; in particolare, i **siti web delle società che gestiscono i servizi** mettono a disposizione dei clienti, oltre ad informazioni utili, anche gli **"sportelli online"** tramite i quali è possibile svolgere da remoto la maggior parte delle operazioni commerciali (per approfondimenti vedi paragrafo *Customer care*). Sezioni specifiche, infine, sono predisposte per i Fornitori e per chi è interessato a lavorare con l'azienda.

Particolare attenzione è rivolta agli **argomenti riconducibili al tema della sostenibilità**: le news presentano notizie, aggiornate ogni settimana, relative ad **eventi e pubblicazioni** su temi quali smart grid, fonti rinnovabili, sistema energetico, cambiamenti climatici, tutela della natura, ecc. In coerenza con tale attenzione, la società A.R.I.A. (Acea Risorse e Impianti per l'Ambiente), entro l'area Energia del sito web, rende **disponibili online le emissioni**, monitorate in tempo reale, dell'impianto di termovalorizzazione, alimentato a CDR, di San Vittore del Lazio e, **dal 2014, anche quelle dell'impianto di Terni**; così come le

società idriche, sin dallo scorso anno, rendono consultabili i **parametri principali di qualità dell'acqua**.

Nel corso dell'anno, subito dopo la pubblicazione del **Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo, sono stati **aggiornati i contenuti della sezione del sito dedicata alla Sostenibilità**, nella versione italiana e inglese, che è anche valorizzata dall'aggiornamento periodico di "notizie sostenibili".

La parte del **sito web** dedicata alle attività di **comunicazione** presenta le principali iniziative in cui la società è coinvolta, la **rassegna stampa** quotidiana, l'archivio del magazine aziendale, le **campagne pubblicitarie**, un'area di **"primo piano"** e un'area **audio/video**.

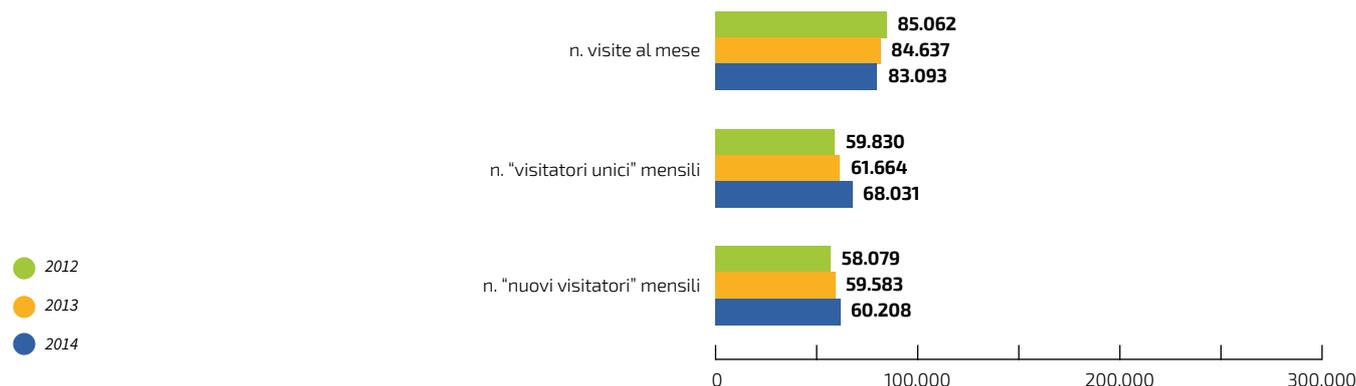
Infine, anche nel 2014 sono stati predisposti i siti che ospitano le **versioni navigabili ed interattive del Bilancio economico consolidato** e del **Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo (riferiti all'esercizio 2013), in italiano e in inglese.

Nel 2014 il **sito web aziendale** ha ricevuto **997.110 visite complessive** (di cui oltre il 72% rappresentato da "nuovi visitatori"), un dato in linea con il 2013 (1.015.647 visite), con una **media mensile di 83.093 visite**.

Tra le pagine più visitate, oltre alla **home page** (24,28%), la **sezione energia** (4,89%), la **sezione acqua** (4,43%), la pagina con i **numeri verdi e gli orari degli sportelli per il settore energia** (4,16%), la **sezione Acea SpA** (4,14%), la **comunicazione** (2,8%) e l'**area fornitori** (2,65%).

I **siti internet delle società che gestiscono i servizi** hanno tutti registrato, nel 2014, un notevole incremento di visite (vedi paragrafo *Customer care*).

GRAFICO N. 23 – SITO INTERNET ACEA: I PRINCIPALI INDICATORI (MEDIE MENSILI 2012-2014)



L'Unità Web Social e Content, istituita nel 2014 entro la Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, oltre a curare, come già indicato, il processo di sviluppo e gestione del sito web istituzionale e **coordinare la web & social identity di Gruppo**, in coerenza con le linee strategiche definite dal Vertice, ha anche il compito, che è stato appena avviato nell'anno, di sviluppare e gestire **la comunicazione Acea sui principali social network**.

L'Unità **Ufficio Stampa**, entro la Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, presidia le relazioni con gli organi di stampa. Ogni giorno realizza **la rassegna stampa delle principali testate nazionali** e di alcuni quotidiani locali, mettendola a disposizione dei colleghi **nella intranet** aziendale.

Anche **agli utenti esterni** viene offerta **un'informazione puntuale ed aggiornata**: nel sito internet di Acea ogni giorno, alla voce "Rassegna Stampa", entro la sezione Comunicazione, è possibile fruire di una **selezione della rassegna stampa** principale. Quando possibile, lo spazio web accoglie anche servizi televisivi e radiofonici sull'azienda. La stessa Unità quotidianamente monitora le agenzie di stampa segnalando gli argomenti di interesse e realizza un focus complessivo, a fine giornata, sugli avvenimenti principali sia a livello nazionale che internazionale.

Le segnalazioni veicolate dai quotidiani, relative ai diversi servizi gestiti dal Gruppo, trovano puntuale **risposta da parte dell'Ufficio Stampa**. 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 tramite mail, fax e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro. Anche nel 2014 particolare attenzione è stata dedicata al servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas e, con il tramite dell'Ufficio Stampa, rappresentanti di Acea Energia sono intervenuti in trasmissioni televisive nazionali e radiofoniche al fine di chiarire le problematiche verificatesi con la fatturazione. L'Ufficio Stampa ha inoltre contribuito a sottolineare particolari iniziative intraprese nell'anno: ad esempio, l'essere stata

l'unica utility europea ad avere partecipato al progetto "Panoptesec" - sul livello di sorveglianza rispetto alle minacce cyber - o l'accordo siglato tra Acea e Eataly, volto a sensibilizzare i cittadini e le famiglie sul valore della risorsa idrica. È stata inoltre realizzata la **conferenza stampa di presentazione del progetto "Case dell'acqua"** - gli erogatori, gratuiti, di acqua refrigerata frizzante o naturale - che verranno installate a Roma e provincia nei prossimi anni, dal quale ci si attende un risparmio di 1.800 tonnellate di bottiglie di plastica, pari a 5.000 tonnellate in meno di anidride carbonica immessa in atmosfera (vedi anche paragrafo *La qualità nell'area idrica*).

I Comunicati stampa di servizio hanno continuato a diffondere, in modo puntuale, **gli interventi tecnici di Acea volti al miglioramento del servizio erogato, sia per l'acqua che per l'energia**, nelle differenti aree della Capitale e nei territori di competenza.

L'Ufficio Stampa ha reso noti i più importanti eventi societari dell'anno e ha curato, **in sinergia con la Funzione Investor Relations, la comunicazione economico-finanziaria**, a seguito di Assemblee e Consigli di Amministrazione o in occasione della pubblicazione di Bilanci e Relazioni. Schede informative, divulgate sui media o nel sito web istituzionale, sottolineano, inoltre, particolari attività del Gruppo e rendono note le principali manifestazioni, i convegni, gli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale cui Acea prende parte in qualità di sponsor, con l'allestimento di spazi espositivi o con il supporto di propri relatori.

In particolare, **nel 2014 si è voluto dare ampio risalto mediatico ad eventi dedicati al sociale**: tra i quali il "Progetto Calcio sociale", che ha consentito il recupero di alcune aree periferiche della Capitale e il coinvolgimento degli abitanti, **e ad altre iniziative realizzate nelle periferie**. In queste aree, infatti, Acea ha voluto **stringere ulteriormente il proprio legame con i cittadini ed il territorio**, rendendolo più partecipato.

Il tema dell'illuminazione, declinata in differenti progetti, **ha rappresentato nel 2014 un filo conduttore della comunicazione**, per sollecitare il riavvicinamento tra centro e periferie

e l'attenzione sul tema della diversità culturale, superando pregiudizi e stereotipi. Il progetto **Luce. Diversità è energia**, ad esempio, è stato realizzato, per l'intero periodo natalizio, sia nel centro storico che in aree periferiche: si è partiti dalle **luminarie di via del Corso**, dedicate al tema di Expo 2015, per continuare con **l'illuminazione temporanea di piazza Navona**, che ha visto l'animazione artistica della Fontana dei 4 Fiumi del Bernini, e seguire con **le proiezioni digitali degli artisti di strada nelle periferie romane del V° Municipio**, con il coinvolgimento di **tre scuole a Tor Sapienza, Torpignattara e al Pigneto**. Il progetto si è concluso nella giornata dell'Epifania, a piazza del Popolo, con la riproposizione, nel cuore dell'urbe, delle proiezioni digitali degli artisti di strada inaugurate nelle periferie (vedi anche box dedicato). Ancora la luce, e **in particolare l'illuminazione a LED**, ha consentito di evidenziare l'avvio del Piano di trasformazione degli impianti di illuminazione pubblica della Capitale, con **una prima tranche di oltre 900 punti luce sostituiti proprio a partire dalle periferie**. Ed infine, il 2014 si è chiuso con **le nuove illuminazioni, permanenti, della Basilica di S. Pietro e della Basilica di S. Maria Maggiore**, realizzate integralmente con tecnologia a LED e donate dall'azienda alla città (vedi anche il paragrafo *La qualità nell'area illuminazione pubblica*).

L'Ufficio Stampa ha poi dato visibilità ad alcuni appuntamenti che si ripetono da diversi anni, grazie al sostegno dell'azienda, sia quelli sportivi, come il Torneo Volley Scuola - Trofeo Acea e la Maratona di Roma, sia le iniziative culturali legate allo svolgimento dell'estate romana o alla realizzazione di mostre d'arte ed altre manifestazioni (vedi anche *Eventi e solidarietà*). Infine, di nuovo **sul tema del superamento delle diversità**, è stato dato ampio risalto all'evento **Mai più**, organizzato dall'azienda, presso il Macro di Testaccio, alla vigilia della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, indetta dall'Onu ogni 25 novembre, **per ribadire l'impegno di Acea contro ogni forma di discriminazione, disparità e abuso** (vedi anche il box di approfondimento nel capitolo *Personale*).

RESTAURATA DA ACEA LA CARTA DEL LAVORO DI SIRONI

È stata riportata al suo originario splendore, con un attento lavoro di ripulitura e consolidamento, **la monumentale vetrata realizzata da Mario Sironi nel Palazzo Piacentini**, oggi sede del Ministero dello Sviluppo Economico. L'opera, commissionata al Maestro dall'allora Ministro Giuseppe Bottai, per celebrare il documento di riforma del lavoro promulgato nel 1927, con i suoi **quasi 75 mq di superficie**, delinea le iconografie del lavoro, dei cicli delle arti e dei mestieri.

Il recupero, reso possibile **grazie al sostegno di Acea**, a vent'anni dal precedente intervento di manutenzione, ha restituito **piena leggibilità alle cromie**, rendendo nuovamente apprezzabili i rialzi di luce conferiti dai bianchi, oltre ai bellissimi blu e verdi delle tessere colorate.

Il restauro è stato **condotto da un team di italiani altamente specializzati**, che hanno utilizzato le migliori tecnologie e i materiali più innovativi disponibili per questo tipo di intervento.

Il recupero della vetrata è stato contestuale alla mostra *Mario Sironi. 1885-1961*, che si è svolta tra l'ottobre 2014 e il febbraio 2015 presso il Complesso del Vittoriano a Roma. La retrospettiva su Mario Sironi, sempre sponsorizzata da Acea, ha esposto anche i bozzetti preparatori de **La Carta del Lavoro** ed ha voluto illustrare l'intero percorso artistico di Sironi pittore, illustratore, grafico, architetto, scultore e decoratore, attraverso le sue opere più rappresentative a centotrent'anni dalla sua nascita.

IL PROGETTO "LUCE. DIVERSITÀ È ENERGIA"

Dopo aver supportato l'illuminazione di via del Corso, dedicata ai Paesi che prenderanno parte a Expo 2015, Acea, insieme a Roma Capitale, quest'anno ha voluto celebrare il Natale con la luce anche in alcune zone periferiche di Roma. Attraverso innovative **animazioni digitali**, realizzate da importanti **artisti di strada romani e di livello internazionale**, sono state **illuminate le facciate di tre scuole** nei quartieri di Tor Sapienza (Istituto Comprensivo "Piazza De Cupis"), Torpignattara (Scuola primaria "Carlo Pisacane" - Istituto Comprensivo "Via Ferraironi") e il Pigneto (Istituto Superiore Europa "Virginia Woolf").

La manifestazione si è svolta a Roma dal 19 dicembre 2014 al 4 gennaio 2015, con una giornata conclusiva il 6 gennaio a Piazza del Popolo.

Con questa iniziativa Acea ha voluto lanciare un **segnale concreto di attenzione al tema delle periferie della città**, teatro spesso di tensioni sociali e di un disagio diffuso, dove tuttavia prendono corpo anche nuove forme di aggregazione culturale, di arte e socializzazione. Proprio per questo Acea, per il periodo delle festività, si è avvalsa della collaborazione di **Urban Artist** che ha mosso i primi passi in queste zone, creando opere portatrici di messaggi universali quali l'integrazione, la multiculturalità e l'attenzione per la diversità. Importante il **coinvolgimento delle scuole**, come luogo in cui apprendere i valori primari del confronto aperto, dell'integrazione e dell'accettazione delle diversità. I tre istituti coinvolti sono stati anche supportati da Acea con una donazione per favorire attività didattiche che vertano sul tema dell'integrazione e dell'inclusione sociale.

Nel 2014 Acea ha nuovamente partecipato, in qualità di partner dell'iniziativa, a **Movi&Co**, chiedendo a tre giovani registi di realizzare uno spot in grado di sottolineare **l'importanza dei termovalorizzatori** per lo smaltimento dei rifiuti, sfatando i timori sulle emissioni inquinanti.

MOVI&CO 2014: IN CONCORSO ALL'EXPO DI MILANO 2015 LO SPOT REALIZZATO PER ACEA "NON FARE LO STRUZZO"

Movi&co è un concorso dedicato ad aspiranti giovani registi di età compresa tra i 18 e i 35 anni del quale Acea è partner da alcuni anni. I videomaker partecipanti al concorso sono chiamati ad affiancare le realtà imprenditoriali partner dell'iniziativa e a lavorare su argomenti proposti dall'azienda. Nelle ultime edizioni la manifestazione ha dedicato un forte impegno nel sensibilizzare il suo pubblico e le aziende partner su temi legati all'ambiente e Acea ha sempre risposto con entusiasmo a questo invito. Il video di quest'anno è stato realizzato utilizzando la tecnica che rese famosa la "Linea" di Osvaldo Cavandoli. Uno struzzo mette la testa sotto terra e si accorge, con spavento, che è piena di rifiuti. Una sovrapposizione invita a non fare come lo struzzo e a considerare i rifiuti "una cosa seria". A seguire altre frasi nelle quali vengono spiegati i vantaggi dei moderni termovalorizzatori e sfatati i timori sulle emissioni inquinanti.

L'Unità Web Social e Content ha ampliato e proseguito, anche nel 2014, l'attività di aggiornamento delle notizie su www.ambientandoci.it, il portale dell'ambiente dedicato alle scuole. Oltre agli aggiornamenti delle news a livello locale, nazionale e internazionale, è stata **attivata la rubrica settimanale "Memolibri, Il libro della settimana" che recensisce pubblicazioni dedicate ai temi della sostenibilità ambientale**; sono state infine evidenziate anche le iniziative promosse da Acea sui temi dello sviluppo di fonti energetiche rinnovabili, della tutela della risorsa idrica, della sostenibilità ambientale e le diverse manifestazioni finalizzate a promuovere nelle scuole i giovani talenti e la sostenibilità. Tra le iniziative che hanno coinvolto i giovani, segnaliamo la **21ª edizione del Volley Scuola – Trofeo Acea, che ha visto la partecipazione di ben 149 squadre** maschili e femminili, in rappresentanza di 94 istituti di Roma e provincia e il **Mondiale dei piccoli**, la prima kermesse sportiva dedicata ai piccoli pallavolisti di Roma e del Lazio, circa 2.500 ragazzi delle scuole primarie e secondarie, patrocinata da Roma Capitale e con il contributo di Acea.

Infine, Acea consente ogni anno ad un pubblico differenziato – dalle scolaresche agli operatori del settore – di **visitare gli impianti**, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti: **nel 2014 sono state ricevute 463 persone**, provenienti sia dall'Italia che dall'estero.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2014 si è attestato a **3,4 milioni di euro**⁷⁰ (erano 5,1 milioni di euro, nel 2013). Di questi, circa 3 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi. Gli stanziamenti a titolo di erogazioni liberali ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS si sono sensibilmente contratti rispetto al precedente anno, portandosi a 155 mila euro (740 mila nel 2013).

Tramite le "sponsorizzazioni tecniche" Acea offre i propri servizi, quali la fornitura di elettricità ed acqua o interventi sull'illuminazione pubblica, **in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva**, di tipo culturale o sportivo, che animano la città a beneficio di visitatori e cittadini. Le **"sponsorizzazioni tecniche"** del 2014, intervenute per molte manifestazioni dell'estate romana ma anche per numerose iniziative sociali, hanno avuto un **controvalore economico complessivo di circa 465 mila euro**.

Nel 2014 il **Gruppo Acea ha sostenuto o sponsorizzato numerose iniziative**, alcune delle quali sono già state ricordate nel precedente paragrafo. Tra quelle legate all'ambiente e ai giovani, alcuni appuntamenti di rilievo quali il **Festival dell'Energia** e il **Rome Docscient Festival**. Per la **cultura** Acea ha sponsorizzato, nell'anno, **importanti mostre e convegni** oltre a numerosi altri eventi che si sono svolti nel corso dell'estate romana; è stato rinnovato

l'impegno destinato a sostenere **lo sport** sia nelle manifestazioni dedicate i ragazzi, sia per le **tradizionali Maratone della Capitale**, a larghissima affluenza internazionale, sia per la sponsorizzazione di squadre sportive di rilievo nazionale (vedi i box dedicati).

Ogni anno l'azienda rende disponibile **l'atrio della sede centrale** di Roma per consentire ad Associazioni impegnate nel sociale di organizzare **iniziative di beneficenza e di raccolta fondi**. Nel 2014, in particolare, sono stati ospitati: MITOCON Onlus – l'associazione che sostiene la ricerca e la sperimentazione e il confronto sulle possibili terapie per contrastare le malattie mitocondriali – per la vendita di prodotti artigianali, al fine di raccogliere fondi, l'11.12.2014; ROMAIL Onlus – l'associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mieloma che sostiene la ricerca scientifica e l'assistenza domiciliare – per la vendita di Uova di Pasqua, il 2.04.2014, e per la vendita di Stelle di Natale, il 4.12.2014, finalizzate alla raccolta fondi a sostegno delle attività dell'associazione.

Acea, nell'anno, ha sostenuto **l'Istituto "Leonarda Vaccari"** nelle sue attività di aiuto sociale per la riabilitazione, formazione e integrazione socio-lavorativa delle persone in situazione di handicap e l'associazione **The Children for Peace Onlus**, la ONG presente in varie regioni del mondo, a supporto dei minori in difficoltà e delle loro famiglie, ha inoltre sponsorizzato l'iniziativa **"Partita Mundial – Italia vs Brasile"**, il cui intero incasso è stato devoluto in beneficenza.

70 Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

Numerose sponsorizzazioni tecniche sono state offerte dall'azienda in occasione di eventi quali, ad esempio l'illuminazione del Colosseo, nell'ambito della *Campagna del Nastro Rosa 2014*, le manifestazioni di *Romadicensino*, organizzate a Piazza del Popolo in occasione della Giornata mondiale contro la violenza alle donne,

Race for the cure, presso il Circo Massimo, e molte altre. Infine, come ogni anno, Acea, in collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio, ha offerto pranzi sociali ai senza tetto nelle giornate di Pasqua e dell'Epifania presso il proprio centro ricreativo aziendale.

Nei box che seguono, sono richiamate le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2014**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

2014: ACEA PER L'AMBIENTE E PER I GIOVANI

- “gigawatt sponsor” dell'edizione 2014 del **Festival dell'Energia**, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di **sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche** e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese. La manifestazione si è svolta a Milano tra il 15 e il 17 maggio 2014 (ALLEA Srl)
- main partner della manifestazione **Fai la differenza, c'è la Re Boat Race**, la prima regata in Italia di imbarcazioni costruite interamente con materiali di recupero e di riciclo, aperta alla partecipazioni di squadre “estemporanee” che si cimentano in una gara in cui viene valutata la velocità, la resistenza dell'imbarcazione, l'“estrosità e fantasia” nel costruirla (A.S.D. Sunrise 1)
- main sponsor del **Rome Docscent Festival**, l'evento internazionale del documentario scientifico si è svolto a Roma, tra il 4 e il 13 dicembre 2014, presso diverse sedi (Orto Botanico, Casa del Cinema, Accademia dei Lincei ecc.). L'iniziativa si è rivolta agli studenti delle scuole secondarie superiori e al grande pubblico per promuovere il documentario come canale privilegiato della divulgazione scientifica. Sono inoltre stati coinvolti studenti di 4 Istituti scolastici superiori nella realizzazione di documentari scientifici mediante linguaggi innovativi e tecnologici (Bake Srl)
- contributo per l'iniziativa **E...state in famiglia 2014**, con la realizzazione di un laboratorio culturale estivo (eventi, giochi, sport e spettacolo) rivolto ai giovani e alle loro famiglie, che si è svolto a Roma, tra il 2 e il 6 luglio, presso l'Istituto S. Pio XI (Forum delle Associazioni Familiari del Lazio)
- sponsor di **Movi&Co. 2014**, il concorso che ha il duplice obiettivo di costruire un ponte fra la creatività dei giovani concorrenti, tra i 18 e i 35 anni, e la realtà del mondo del lavoro e di offrire alle aziende la possibilità di sottoporre la propria immagine all'estrosità innovativa dei giovani videomaker chiamati a realizzare spot, video o filmati. (Expo & Media Communication Srl)
- sponsor del **Concorso internazionale Centro/Periferia** per giovani artisti, edizione 2014, promosso da Federculture, il cui tema è l'accostamento tra realtà emergenti dei grandi centri e realtà periferiche, tra emarginazione e coinvolgimento. (Federculture)
- title sponsor dell'edizione 2014 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio, con la partecipazione di circa 150 squadre maschili e femminili, in rappresentanza di 94 istituti scolastici (Fipav Lazio)
- sponsor dell'iniziativa il **Mondiale dei piccoli 2014**, la prima kermesse sportiva dedicata ai piccoli pallavolisti di Roma e del Lazio, che ha coinvolto circa 2.500 ragazzi di scuole primarie e secondarie (COL Roma)

2014: ACEA PER LA CULTURA E PER LO SPORT

- main sponsor di **Capolavori del Musée d'Orsay**, la mostra dedicata ai grandi artisti francesi, che si è svolta a Roma, presso il Complesso del Vittoriano, tra il febbraio e il giugno del 2014 (Comunicare Organizzando Srl)
- sponsor di **Mario Sironi 1865-1961**, l'importante retrospettiva sull'artista che si è svolta a Roma, presso il Complesso del Vittoriano, tra l'ottobre 2014 e il febbraio 2015 (Comunicare Organizzando Srl)
- main sponsor del Convegno **Utilities: il Piccolo non è più Principe?**, che si è tenuto a Roma, il 14 ottobre 2014 presso la Nuova Aula dei Gruppi Parlamentari, per affrontare il tema dei servizi pubblici locali - energia, acqua, rifiuti e infrastrutture - e la sfida della crescita.
- sponsor sustainer della mostra **Open House 2014**, manifestazione internazionale di architettura, arte e design, che si è svolta a Roma tra il 10 e il 11 maggio 2014 ed ha previsto l'apertura straordinaria - e la fruizione gratuita - di studi d'artista, palazzi storici e musei (Associazione Open City Roma)
- sponsor della XII edizione del Festival **Luglio suona bene**, con una serie di eventi realizzati a Roma tra giugno e agosto 2014 presso l'Auditorium Parco della Musica (Fondazione cinema per Roma)
- sponsor del **Festival Internazionale del Film di Roma** che si è svolto a Roma, presso l'Auditorium Parco della Musica, tra il 16 e il 25 ottobre 2014 (Fondazione musica per Roma)
- contributo per la realizzazione del concerto fuori calendario dal titolo Festa di S. Cecilia, eseguito dal M° Antonio Pappano, che si è tenuto il 22 novembre 2014 presso l'Accademia Nazionale di S. Cecilia a Roma (**Fondazione - Accademia Nazionale di S. Cecilia**)
- main sponsor di **Roma si mette in luce 2014**, che ha coinvolto la città, con particolari installazioni di luce ed eventi, tra i quali il progetto **Luce. Diversità è Energia**, realizzati nel centro e nella periferia tra dicembre 2014 e gennaio 2015 (Laura Rossi International Srl)
- main sponsor del **Gay Village 2014**, la manifestazione si è svolta a Roma, al Parco del Ninfeo dell'EUR, tra giugno e settembre, prevedendo numerose iniziative, tra cui cinema, teatro, sport, concerti (Gavi E20 Srl)
- title sponsor dell'edizione 2014 della tradizionale manifestazione sportiva **Maratona della città di Roma - Trofeo Acea**, l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto il 23 marzo con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl) e major sponsor della **Maratonina Roma-Ostia** che si è tenuta il 2 marzo 2014 (Roma Ostia Srl)
- title sponsor, per la stagione di campionato di serie A 2014-2015 della **squadra di basket Acea Roma** (Virtus Pallacanestro Srl)
- sponsor “official supplier” **della A.S. Roma e della S.S. Lazio per il campionato di calcio di serie A**, stagione 2014-2015 (DAO Management)
- sponsor ufficiale dei festeggiamenti in occasione dei **100 anni dalla costituzione del Comitato Olimpico nazionale Italiano** (CONI), che si sono tenuti a Roma tra l'8 e il 10 giugno 2014 (CONI Servizi SpA)
- top sponsor della **Granfondo campagnolo 2014** di Roma, evento ciclistico per professionisti e amatori. La gara si è svolta il 13 ottobre 2014, con circa 5.000 ciclisti e larga partecipazione di stranieri, lungo due diversi percorsi tecnici, da 53 e 105 km, a partire dal centro storico sino ai Castelli Romani. Per l'occasione si è allestito un Villaggio presso il Circo Massimo che ha ricevuto circa 35.000 visitatori (Bicity Srl)
- business partner della **Mille miglia 2014**, la corsa di auto d'epoca che si snoda lungo il percorso Brescia-Roma-Brescia, ed è transitata per la Capitale il 16 maggio 2014 (1.000miglia Srl)
- sponsor della 37° edizione della **Maratonina della cooperazione**, che si è tenuta a Roma il 27 aprile 2014 (Polisportiva Colli Aniene)

2014: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

- contribuito per le attività dell'Istituto Leonarda Vaccari, finalizzate alla riabilitazione, formazione e integrazione di persone in situazione di handicap (Istituto "Leonarda vaccari")
- contribuito per le attività di **The Children for Peace Onlus**. L'ONG è attiva in varie regioni del mondo – Etiopia, Mali, Uganda, Darfur, Siria, Palestina, Israele e Colombia – a supporto dei minori in difficoltà e delle loro famiglie (The Children for Peace Onlus)
- sponsor della **Partita Mundial – Italia vs. Brasile**, la partita di calcio organizzata per beneficenza, che si è svolta a Roma presso lo Stadio Olimpico il 20 maggio 2014
- sponsorizzazione tecnica per l'iniziativa **Race for the cure**, tre giorni di salute sport e benessere; la manifestazione si è svolta a Roma tra il 15 e il 17 maggio 2014 presso il Circo Massimo. Alla celebre corsa e passeggiata di solidarietà di 5 km, organizzata dalla Susan G. Komen Italia, per sostenere la lotta ai tumori del seno e promuovere la salute delle donne, hanno partecipato circa 70.000 persone (Susan G. Komen Italia)
- sponsorizzazione tecnica, con l'illuminazione in rosa del Palazzo della Regione Lazio per tutto il mese di ottobre 2014. È stato questo il simbolo dell'iniziativa "**Ottobre rosa**", finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione sul tumore al seno (Regione Lazio)
- sponsorizzazione tecnica per le iniziative di **Romadiceno**, che si sono svolte a Piazza del Popolo il 24 e 25 novembre 2014, in occasione della Giornata mondiale ONU contro la violenza sulle donne (Roma Capitale)
- sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2014** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori)

Anche **al di fuori della Capitale**, nei territori sui quali insiste l'attività di alcune società operative del Gruppo, nel 2014 Acea ha contribuito alla realizzazione di eventi ed iniziative. Solo per ricordarne alcune: a Sabaudia, Acea ha sostenuto la terza edizione del **Premio Pavoncella alla creatività femminile**, a Cassino ha sponsorizzato la manifestazione **Pacefix 70 – dalla rivalità**

all'antagonismo, a Terni è stata golden sponsor della IV edizione della **Maratona di San Valentino**, a Bracciano ha sponsorizzato la **Vogalonga dei cigni 2014**, a Trevignano ha sostenuto il **FilmFest 2014**. Acea ha inoltre sponsorizzato l'IX edizione di **Cento Città in Musica**, che ha visto la programmazione di eventi culturali e spettacoli, realizzati tra il 26 luglio e il 14

agosto 2014 nel territorio della provincia di Roma, gli eventi dell'**Umbria Jazz Festival 2014**, che si è tenuto a Perugia tra l'11 e il 20 luglio, nonché il **Festival Umbria Jazz Winter**, che si è svolto ad Orvieto tra il 27 dicembre 2014 e il 1° gennaio 2015, ed è stata main sponsor del **capodanno fiorentino 2014/2015**, che ha animato diverse piazze della città.

Roma, il Colosseo illuminato per Ottobre Rosa, la campagna nazionale dedicata alla prevenzione del tumore al seno



Intendiamo valorizzare la qualità, la tutela ambientale e la sicurezza nella fornitura di beni, servizi e lavori

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

Nel corso del 2014 è stato predisposto un progetto di **complessiva revisione del sistema di gestione degli appalti del Gruppo**, che diventerà operativo nel periodo 2015-2016, anche grazie all'implementazione di nuovi sistemi informativi. In tal senso già nell'aprile 2014 si è tenuto un incontro dedicato, in presenza delle Organizzazioni Sindacali di livello Confederale e di categoria dei settori elettrico e idrico, nel corso del quale sono state rese informazioni relative ai piani di investimento nonché ai loro effetti sui lavori in appalto. In luglio, inoltre, si è tenuto un incontro con le rappresentanze sindacali di livello Confederale delle categorie degli edili durante il quale l'Amministratore Delegato di Acea SpA ha illustrato il progetto di nuova gestione degli appalti. L'obiettivo è quello di determinare le condizioni affinché Appaltante e Appaltatore operino sulle medesime piattaforme informatiche, per il tramite di appositi e comuni devices, in grado di tracciare e registrare tempi e modalità di intervento con certezza. Sarà poi rivisto il modello del sistema appalti, secondo alcune direttrici principali:

- pur in previsione del mantenimento dell'attuale portata economica degli appalti, la prospettiva è quella di ridurre la parcellizzazione, predisponendo macro appalti di maggior valore unitario;
- incrementare la durata del singolo appalto;
- affidare attività multiple anche relative a più reti/servizi.

Le OO.SS. si sono dichiarate favorevoli all'implementazione del sistema, ed hanno chiesto di essere coinvolte nelle fasi propedeutiche all'attuazione, al fine di comprenderne appieno gli effetti. In novembre 2014, Acea ha organizzato un incontro aperto alle imprese del settore e alle relative associazioni di categoria, per illustrare le caratteristiche del nuovo modello di gestione dei lavori di manutenzione delle reti e i principali obiettivi e contenuti dei prossimi appalti finalizzati a tale attività e, a valle di ciò, ha pubblicato e reso

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2014 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono circa **2,11 miliardi di euro**, in riduzione su tutte le componenti rispetto ai 2,40 miliardi di euro del 2013 (-12%). Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa 1,75 miliardi di euro (2,04 miliardi nel 2013), sono relativi agli acquisti di **energia, gas e combustibili**, diminuiti di oltre 295 milioni di euro (-14,5% sul 2013), seguiti dai costi per **servizi**, pari a 234,8 milioni di euro.

Si segnala la forte **riduzione degli oneri di gestione**, che passano da 41,4 milioni di euro a **33,9 milioni di euro** (-18%).

Il seguito del capitolo illustra **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** gestiti dalla Funzione di corporate **Acquisti e Logistica**, per diverse società del Gruppo. Tali approvvigionamenti, nel 2014, hanno avuto un valore complessivo di circa **533 milioni di euro**.

disponibile un documento di presentazione del nuovo modello nel sito internet istituzionale (www.acea.it, sezione Fornitori). Nella settimana successiva si è dato tempo ai partecipanti di inviare le loro osservazioni e i loro suggerimenti che sono stati valutati attentamente e in parte recepiti in fase di implementazione definitiva della documentazione di gara.

La missione di: «*assicurare la definizione delle politiche e degli indirizzi, nonché la gestione centralizzata degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori per il Gruppo*» è affidata alla **Funzione Acquisti e Logistica** di Acea SpA. Tra i suoi obiettivi principali vi sono la **razionalizzazione del processo di approvvigionamento** e **l'aumento della sua efficienza**, che si intendono raggiungere tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer, un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, una forte sinergia con le Società/Funzioni del Gruppo che richiedono gli approvvigionamenti ("clienti interni") e una relazione trasparente con i fornitori. La **gestione dei Sistemi di qualificazione dei fornitori fa invece capo alla Funzione Sicurezza e Tutela** e ciò garantisce la totale indipendenza delle due attività.

Il presidio operativo al processo di approvvigionamento è garantito dall'**Unità Pianificazione, Controllo e Marketing di acquisto**, che propone le strategie di acquisto funzionali agli obiettivi di Gruppo, garantisce l'**analisi dei fabbisogni** delle Società/Funzioni e l'elaborazione del **piano degli approvvigionamenti di Gruppo**, monitora l'evoluzione del mercato dei fornitori, l'andamento dei prezzi e le innovazioni tecnologiche. L'**Unità Logistica** gestisce l'operatività del **magazzino centrale del Gruppo** e dei **magazzini periferici** delle principali società operative. Nel 2014 si è ottenuto il consolidamento organizzativo del magazzino centrale, le cui attività di logistica fisica, precedentemente affidate ad un operatore

esterno, sono state reinternalizzate lo scorso anno. La messa a regime del nuovo assetto ha consentito un ulteriore contenimento dei costi di gestione rispetto al 2013. Nel corso dell'anno è stato **ampliato l'ambito di applicazione del modello di gestione dei flussi logistici**, che, ad oggi, include le società operative dell'area reti e le principali società operative dell'area idrica, in vista della **prossima implementazione di nuovi strumenti informatici per la tracciabilità dei materiali** lungo la catena logistica e per la **gestione delle attività operative sul territorio**.

Infine, sono stati avviati e completati presso il magazzino centrale del Gruppo numerosi progetti di **rinnovamento e adeguamento in ambito qualità, sicurezza e tutela del patrimonio**, tra i quali il completo rifacimento della segnaletica orizzontale e verticale, l'installazione di un innovativo sistema antintrusione, l'erogazione di ulteriore **formazione specialistica per la sicurezza a tutti gli addetti** nonché l'ammodernamento di varie attrezzature da lavoro, anche in ottemperanza a quanto prescritto dalle nuove normative in ambito sicurezza e ambiente.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il **Codice Etico del Gruppo**⁷¹ dedica alle relazioni tra Acea e i suoi fornitori l'**articolo 16, commi 1-7**, orientando il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici secondo i principi di **correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza**. Il **Codice Etico**, inoltre, deve essere **sottoscritto per accettazione**, quale **condizione indispensabile per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**, a pena di esclusione dalle stesse, e, in caso di violazione dei principi contenuti nel Codice, previ opportuni accertamenti, è prevista **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione** (art. 16, commi 6 e 7).

71 Il Codice Etico del Gruppo (ed. 2012) è disponibile online nel sito web aziendale (area Regole e valori).

CODICE ETICO DEL GRUPPO (ED. 2012): LA TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE

Codice Etico del Gruppo Acea, articolo 16, comma 2:

«Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge. 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».

La gestione degli approvvigionamenti si svolge nel **rispetto del quadro normativo di riferimento**⁷², ricorrendo all'indizione di gara come metodologia prevalente di individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di massima trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto.

Per tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, e per un gran numero di appalti per l'acquisto di beni e servizi, **la certificazione UNI EN ISO 9001 è requisito di partecipazione**, e, per alcune categorie merceologiche (ad esempio per la gestione dei rifiuti), viene richiesta anche **la certificazione UNI EN ISO 14001**. Inoltre, in alcune gare d'appalto, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio è determinato anche dal possesso della **certificazione SA8000**, lo standard internazionale che certifica gli aspetti di gestione aziendale legati alla responsabilità sociale di impresa.

Gli operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto **possono accedere direttamente e senza oneri** sia al **portale dei sistemi di qualificazione** che a quello per **l'espletamento delle gare on-line** – nella sezione "Fornitori" del sito web aziendale www.acea.it – e trovare la modulistica e le informazioni necessarie. Il portale telematico che consente di gestire le gare online – la piattaforma **Plejade** – riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica della documentazione a corredo, riconoscimento del possesso dei requisiti, apertura dell'offerta economica e visualizzazione della graduatoria. Per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia** sono previste, in conformità alla normativa⁷³, procedure aperte, ristrette o negoziate fra imprese iscritte ai Sistemi di qualificazione. Per gli appalti nei settori speciali di **importo inferiore alla soglia comunitaria** – stabilita ogni due anni con

Regolamento CE - Acea applica **Regolamenti interni** nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza. Per gli affidamenti che rientrano nei settori ordinari vengono indette **procedure aperte, ristrette o negoziate**, in conformità alla normativa⁷⁴. Inoltre, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del *Codice Appalti* (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione che, sebbene non regolate dal D. Lgs. 163/2006, si attengono ai **principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità**.

Nel corso del 2014 le società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno **dato lavoro a circa 1.800 aziende in Italia**, stipulando oltre 3.500 contratti.

Nel processo di avanzamento tecnologico delle piattaforme informatiche, recentemente avviato e finalizzato al consolidamento di un nuovo modello unico per la gestione dei principali processi aziendali, si è proceduto nel 2014 con la migrazione di gran parte delle società del Gruppo nel nuovo sistema (SAP ARES). Parallelamente, continua ad essere attivo il Portale Unico Acquisti per la gestione dei contratti comuni a tutte le società del Gruppo (cancelleria, viaggi e trasferte, stampanti, toner e altri accessori consumabili), che consente di generare risparmi economici e semplificare i processi di acquisto, ottimizzandone i tempi.

La Funzione Acquisti sta inoltre implementando la costruzione di un Data Warehouse (DWH) per la gestione della reportistica relativa agli acquisti, garantendo il controllo continuativo dei processi aziendali relativi alla supply chain. Infine, è in via di valutazione l'ipotesi di dotare l'azienda di un nuovo portale (SAP-SRM, Supplier Relationship Management) per l'esecuzione delle gare, che sia completamente integrato con SAP.

IL GREEN PROCUREMENT

Con l'obiettivo di **migliorare la performance aziendale relativa al Green Procurement**, Acea, ove possibile, ha inserito **nei capitolati d'appalto**, come parametri vincolanti, i **riferimenti normativi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, in conformità con quanto previsto dal **Piano d'Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione** (ovvero Piano Nazionale d'Azione sul Green Public Procurement - **PAN GPP**)⁷⁵.

In particolare, nel corso del 2014 Acea ha continuato ad avvalersi della "convenzione verde" Consip volta all'acquisto **di stampanti multifunzione che rispettino i relativi CAM**. I Criteri Ambientali Minimi sono stati di riferimento anche **negli appalti per la sostituzione dei corpi luce dell'illuminazione pubblica stradale, artistico-monumentale e delle aree a verde** di Roma (DM Ambiente 22 febbraio 2011, indicato espressamente nelle Specifiche Tecniche), in continuità con quanto avvenuto nel 2013, anno in cui sono stati introdotti anche per alcuni **servizi di gestione degli edifici**. Per quanto riguarda gli affidamenti per i lavori di manutenzione delle reti idriche degli ATO del Lazio, gestiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5, che avranno luogo nel corso del 2015 sulla base dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**, sono stati **inseriti, quali elementi di qualificazione**, alcuni aspetti legati alla **sicurezza dei cantieri e a performance ambientali**, nonché il possesso della **certificazione SA8000**. Nell'affidamento del servizio di **manutenzione del verde**, anch'esso da aggiudicare nel 2015, sono infine stati inseriti alcuni **Criteri Ambientali Minimi** (ex DM 23 dicembre 2013 – MATTM). È ancora in corso di validità il contratto per la fornitura di materiale di **cancelleria**, acquistabile attraverso il Portale Unico degli Acquisti, che

72 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.

73 Parte III del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/2006.

74 Parte II del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/2006.

75 Il PAN GPP è stato raccomandato dalla Commissione Europea nel 2003 e adottato dall'Italia con la Legge n. 296/2006 art. 1 comma 1126 e con il D.M. 11 aprile 2008 (MATTM). Il Ministero dell'Ambiente definisce i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM), che rappresentano il punto di riferimento a livello nazionale in materia di acquisti pubblici verdi e potranno essere utilizzati dalle stazioni appaltanti, per consentire al Piano d'azione sul Green Public Procurement di massimizzare i benefici ambientali ed economici. Il "GPP" (Green Public Procurement) è definito dalla Commissione europea come «(...) l'approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull'ambiente lungo l'intero ciclo di vita».

prevede in catalogo numerosi prodotti ecologici; si tratta principalmente di **articoli in carta e cartoncino con certificazione ambientale FSC** (Forest Stewardship Council).

Dopo la fase sperimentale introdotta nel 2013, si è stabilito di mantenere, nel nuovo sistema gestionale SAP-ARES, la **possibilità, per la Funzione/Società richiedente, di indicare, al momento della compilazione della richiesta, il carattere "sostenibile" dei prodotti e dei**

servizi da acquistare: tale opzione si prevede a regime per il 2016.

Infine, nel 2014, è stato elaborato un **percorso di formazione interna sul Green procurement**, che sarà avviato nel 2015, **volto a informare i principali attori coinvolti nei processi di acquisto aziendale sui criteri da utilizzare per individuare i prodotti verdi al fine di incentivarne l'acquisto;** a tal fine sono già state predisposte le Linee guida sugli acquisti

verdi, da pubblicare sulle pagine intranet. Nell'anno, Acea SpA ha formalmente **aderito all'organizzazione non-profit "Acquisti & Sostenibilità"**, che ha l'obiettivo di creare valore sociale, etico, economico ed ambientale, supportando e indirizzando le imprese, private e pubbliche, nello sviluppo delle loro iniziative di sostenibilità lungo la catena di fornitura.

L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

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 Gori Servizi, Sarnese Vesuviano, Crea, Crea Gestioni, Acea8cento, A.R.I.A., SAO, Aquaser, Kyklos, Solemme, I.S.A., Samace, Acea Energia e Acea Produzione.

NB: in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti per la prima volta nel 2014.

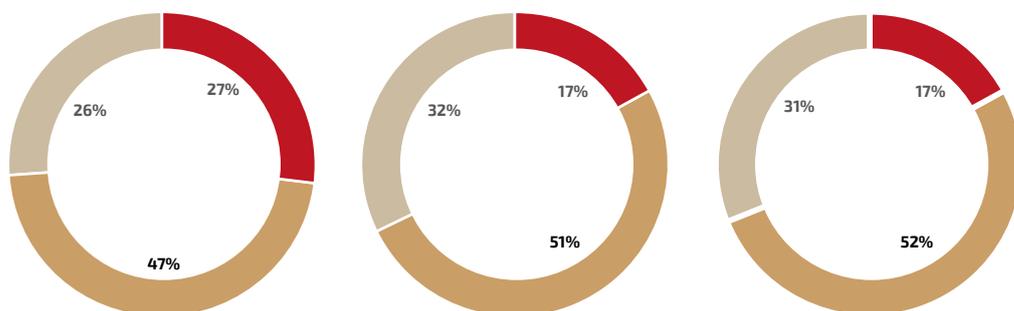
Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori** sono stati gestiti, a livello centralizzato, per le società indicate nel *Perimetro di riferimento*.

I contratti aggiudicati nell'anno hanno avuto un **controvalore economico complessivo** pari a circa **533 milioni di euro**⁷⁶, **in linea con il dato del 2013** (pari a circa 539 milioni di euro);

va tuttavia considerato che, nel 2014, il perimetro di riferimento è stato allargato alle nuove società dell'Area industriale Ambiente. La piccola contrazione rispetto al 2013 (-1%) è dovuta alla **minore spesa per lavori** (-4,6% circa) e al **calo nell'acquisto dei beni** (-3% circa), mentre per l'acquisto di servizi si registra un leggero aumento (circa 1,8%). Per quanto **concerne l'incidenza**

sul totale degli approvvigionamenti delle tre componenti citate, le variazioni dal 2013 ricalcano – per segno e intensità – i delta dei valori assoluti, con la componente **servizi** che **raggiunge il 52%** del peso, compensata da quella **lavori** che cala al **31%** (vedi il grafico n. 24).

GRAFICO N. 24 – VALORE APPALTI E INCIDENZA DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SUL TOTALE (2012-2014)



	2012 milioni euro	2013 milioni euro	2014 milioni euro
beni	141	92	89
servizi	241	274	279
lavori	136	173	165
totale	518	539	533

NB: i valori in tabella sono arrotondati

Suddividendo il valore degli appalti tra quattro macroaree di business: **energia** (reti e mercato), **idrico, ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** e osservando **l'andamento dell'incidenza percentuale sul totale** (vedi grafico n. 25) si può notare, dal 2013 al 2014, un aumento notevole del peso

percentuale dell'area ambiente (dal 7,8% al 22,2%, evidente conseguenza dell'inclusione delle nuove cinque società nel perimetro di gestione degli approvvigionamenti) ed uno, più contenuto, dell'area energia, da mettere in relazione con i maggiori oneri sostenuti per l'acquisto di beni e servizi nel comparto "reti". Di segno opposto il

delta **dell'area idrico che vede una pesante riduzione dell'ordinato** totale (in valori assoluti: da 239 a 158 milioni di euro), distribuita equamente tra la componente beni e servizi e la componente lavori; in lieve contrazione anche il dato corporate, con una diminuzione della spesa sostenuta per beni e servizi.

76 L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi la quasi totalità di acquisti di Commodities.

GRAFICO N. 25 – RIPARTIZIONE PER MACROAREE DELLA SPESA PER APPROVVIGIONAMENTI (BENI, SERVIZI, LAVORI) (2012-2014)



	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)
area energia (*)	42,0	29,2	31,7
● di cui: - reti dell'energia	32,3	22,4	24,8
● - generazione e vendita dell'energia	9,7	6,8	6,9
● area idrico (**)	29,6	44,3	29,7
● area ambiente (***)	5,8	7,8	22,2
● area corporate (****)	22,6	18,7	16,4

(*) *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, Acea Reti e Servizi Energetici, Ecogena e Acea Illuminazione Pubblica. Nella generazione e vendita dell'energia sono incluse le società dell'area energia attive nella produzione e nella vendita di energia al mercato libero e vincolato (Acea Energia, Acea Produzione) i cui approvvigionamenti sono in parte limitata gestiti dalla Funzione Acquisti e Logistica di Acea SpA.*

(**) *l'area idrico include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratorioI, Acea Gori Servizi, Sarnese Vesuviano, Crea e Crea Gestioni.*

(***) *l'area ambiente include le società: A.R.I.A., SAO, Kyklos, Solemme, Samace, ISA e Aquaser.*

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

Per l'acquisto dei beni e servizi, la Funzione Acquisti e Logistica ha seguito nel corso del 2014 l'iter delle richieste emesse dalle società/Unità del Gruppo con l'elaborazione di **3.352 Ordini di Acquisto**. Di questi, il 95% circa ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria⁷⁷. I **primi dieci fornitori di beni e servizi** hanno assorbito, cumulativamente, circa il **38%** del valore totale dei beni e servizi approvvigionati (circa 140 milioni di euro sui 368 complessivi). La Funzione ha seguito anche l'iter di **211 Ordini di Acquisto per l'affidamento di lavori**. I **primi dieci fornitori di lavori** hanno assorbito quasi il **50%** del valore totale dei lavori appaltati (circa 82 milioni sui complessivi 165).

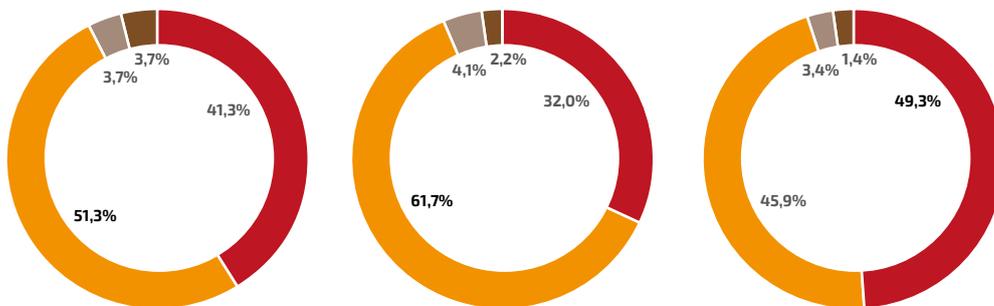
I grafici nn. 26 e 27 mostrano, rispettivamente, la **distribuzione geografica degli importi impiegati per l'approvvigionamento di beni e servizi** e per l'approvvigionamento **lavori** nell'ultimo triennio. Nel 2014, rispetto allo scorso anno, **si dilatano le percentuali del valore degli acquisti di beni e servizi al nord Italia** (49,3% contro il precedente 32%) **e diminuiscono, in conseguenza, quelle relative alle altre aree geografiche**, in particolare in **centro Italia**, dove, tuttavia, l'importo appaltato resta rilevante (169 milioni di euro, di cui circa 136 nel Lazio). Il dato si riflette in una **contrazione, sul totale di 1.727 fornitori di beni e servizi**, del numero di fornitori ubicati

nel centro del Paese: da 1.314 a 1.125. Anche l'andamento per la **distribuzione geografica degli importi relativi all'affidamento dei lavori** denota, tra il 2013 e il 2014, una rilevante **contrazione dell'appaltato in centro Italia** (dall'82,6% al 58,4%), accompagnata da una variazione ugualmente consistente, ma di segno opposto, dei lavori affidati a imprese del **nord (dall'8,7% al 35%)**, ciò per effetto dei contratti EPC⁷⁸ che sono stati siglati durante l'anno. Parallelamente **nel Lazio**, l'appaltato lavori passa da 137 a circa 93 milioni di euro, pari a circa il 56% del valore complessivo degli affidamenti di lavori, con 74 imprese fornitrici su un totale di 108.

⁷⁷ *Pari a 414.000 euro nel 2014 per gli acquisti di tutte le Società, tranne che per quelli di SAO (il cui valore di soglia è pari a 207.000 euro).*

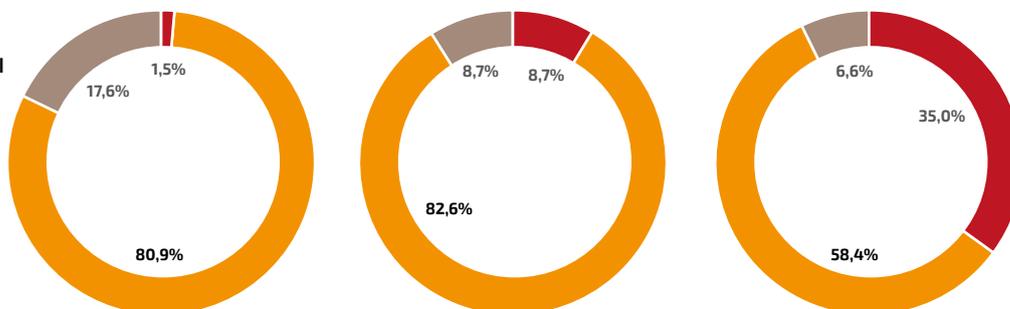
⁷⁸ *In questo tipo di contratto, identificato in genere con la sigla EPC (engineering, procurement, construction), tutte le fasi di esecuzione del progetto sono affidate ad un General Contractor che ha la responsabilità integrale di progettare l'impianto, costruirlo e consegnarlo al Committente. Generalmente viene utilizzato per i lavori di una certa entità e complessità (quali la costruzione o il revamping di centrali elettriche, depuratori, termovalorizzatori, ecc.). Il General Contractor potrà, a seconda dei casi, eseguire integralmente il lavoro con proprio personale, subappaltarne la costruzione in tutto o in parte o, al limite, subappaltare tutte le tre fasi dell'esecuzione mantenendone solo il coordinamento.*

GRAFICO N. 26 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2012-2014)



AREA GEOGRAFICA	2012 milioni euro	2013 milioni euro	2014 milioni euro
nord Italia	158	117	181
centro Italia	196	226	169
sud Italia e isole	14	15	12
estero	14	8	5
totale	382	366	368

GRAFICO N. 27 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA (2012-2014)



AREA GEOGRAFICA	2012 milioni euro	2013 milioni euro	2014 milioni euro
nord Italia	2	15	58
centro Italia	110	143	96
sud Italia e isole	24	15	11
totale	136	173	165

LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In Acea sono attivi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, che vengono aggiornati con regolarità. La **Funzione Sicurezza e Tutela** coordina e gestisce il **processo di Qualifica e Rating dei Fornitori** del Gruppo, **in modo autonomo e distinto** rispetto alla Funzione Acquisti, che ha l'onere della gestione delle procedure di affidamento in sede di selezione del miglior offerente. Tale scelta organizzativa risponde al fine di garantire la **massima trasparenza** nella gestione dei rapporti con i fornitori.

L'Unità preposta alla Qualifica e Rating Fornitori, nel rispetto dei principi di **concorrenza e parità di trattamento**, procede all'istituzione dei **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo⁷⁹ e **degli Albi fornitori** per appalti sotto soglia, **coordinando i gruppi interfunzionali per il**

disegno dei requisiti di qualifica e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione**. Ad essa spetta anche l'onere di guidare l'attività della **Commissione di qualifica** e di gestire le comunicazioni al fornitore dei provvedimenti di **ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi**. Infine, la Funzione coordina l'attività del gruppo interfunzionale per la **definizione del modello di rating** ed ha il compito di gestire e **mantenere il sistema informativo di rating**.

Al **31 dicembre 2014**, Acea ha attivato i **Sistemi di qualificazione/Albi fornitori su 308 gruppi merce** rispetto a un totale di 376, **104** dei quali **mediante la pubblicazione di Sistemi di qualificazione di rilevanza europea e 204** per gare di importo inferiore alla soglia comunitaria, **mediante la pubblicazione di apposito Regolamento Albo fornitori**

sotto soglia comunitaria. La percentuale dei gruppi merce attivi è pertanto dell'82% circa. In particolare, i Sistemi di qualificazione sono stati istituiti per la quasi totalità dei gruppi merce della **tipologia lavori**, nonché per **le forniture e i servizi strategici, o particolarmente critici** per volumi di spesa, ripetitività nel tempo o **rilevanza del bene e/o servizio ai fini della sicurezza e/o della protezione dell'ambiente**.

Le imprese che intendono qualificarsi **inseriscono online**, in qualsiasi momento di vigenza dei rispettivi Regolamenti, **la propria istanza di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **Portale di vendor management** direttamente dal sito istituzionale Acea (www.acea.it, sezione *Fornitori*).

79 Ai sensi dell'art. 232 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.

Per l'iscrizione agli Albi è richiesto il possesso dei **requisiti di ordine morale**⁸⁰ e di **requisiti di coerenza merceologica**. Per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione di rilievo europeo è richiesto il possesso di **requisiti standard** - fra i quali sono compresi i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa di settore - e di **requisiti specifici, studiati per ogni singolo gruppo merce**. Questi ultimi sono **definiti da un gruppo di lavoro interfunzionale**, comprendente rappresentanti delle Funzioni Sicurezza e Tutela, Acquisti e Logistica, Amministrazione, Finanza e Controllo e delle Unità operative di volta in volta coinvolte, a seconda della tipologia del gruppo merce e alle caratteristiche dell'approvvigionamento in oggetto. La **classificazione dei requisiti** è articolata in base a **criteri di: affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza; affidabilità commerciale; affidabilità finanziaria e contributiva; valutazione del rischio** controparte (ai sensi dei principi di controllo previsti dal *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ex D. Lgs. n. 231/01). Fra i **requisiti di affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza** - che più rilevano in questa sede - sono annoverati:

- la Certificazione del Sistema di gestione per la qualità aziendale - UNI EN ISO 9001:2008 (requisito vincolante per alcuni gruppi merce) - o, per fornitori non certificati, una check list di qualifica QSA (Qualità, Sicurezza e Ambiente);
- l'eventuale presenza di accreditamenti/qualifiche presso terzi negli ultimi 5 anni;
- l'inesistenza di infrazioni gravi, debitamente accertate, attinenti l'osservanza delle norme in materia di sicurezza ed ogni altro obbligo

derivante dai rapporti di lavoro negli ultimi 5 anni;

- la **presenza di un sistema di valutazione, selezione e vigilanza dei subappaltatori/subfornitori**, con particolare riferimento alla verifica dell'idoneità tecnico-professionale degli stessi.

Tra i **requisiti specifici per il gruppo merce "Tipografia"** (fornitura di stampati e moduli), ad esempio, è stata individuata la **Certificazione FSC** (Forest Stewardship Council).

Ai fini dell'ammissione ai Sistemi di qualificazione di rilievo comunitario, inoltre, **viene richiesta la disponibilità ad accettare l'eventuale attività di verifica**, presso le sedi amministrative, **della veridicità e adeguatezza della documentazione** e, presso le sedi operative o nei magazzini dei prodotti, **l'attività di verifica in merito ad altri requisiti**, ad esempio in tema di **sicurezza, qualità, processi produttivi** (vedi oltre per l'attività di verifica svolta nel 2014). In occasione delle singole procedure di affidamento è prevista altresì la possibilità di inserire requisiti ulteriori rispetto a quelli previsti dal Sistema di qualificazione, in base all'importo e alla rilevanza dell'affidamento.

Al **31 dicembre 2014** sono state complessivamente **approvate 3.380 richieste di iscrizione** ai Sistemi di qualificazione/Albi fornitori Acea, **con un incremento del 48%** rispetto alle 2.283 del 2013, per un totale di **1.474 operatori economici qualificati** (anch'essi in crescita del 46,5% rispetto ai 1.006 operatori dello scorso anno).

In dettaglio, gli Elenchi fornitori⁸¹ includono:

- **402** operatori iscritti ai Sistemi di qualificazione lavori;

- **328** operatori iscritti ai Sistemi di qualificazione per beni e servizi di rilevanza europea;
- **78** operatori iscritti agli **Albi dei professionisti (Archeologi e Coordinatori per la sicurezza)**;
- **828** operatori iscritti al **Regolamento Albo fornitori sotto soglia comunitaria**.

È proseguita nel 2014 l'implementazione di **un sistema di vendor rating**, avviata nel 2012, del quale si prevede l'integrazione **con i Sistemi di qualificazione lavori elettrici ed idrici-elettromeccanici**, istituiti ed in fase di rinnovo: in particolare è stato definito il **modello di vendor rating** ed è stato redatto il relativo **Regolamento di attuazione**, applicabile ai lavori elettrici e ai lavori idrici ed elettromeccanici. Il modello prevede anche che sia svolta **un'attività ispettiva QAS** (Qualità - Ambiente e Sicurezza), che genera un punteggio attribuito al fornitore: **nel 2014 sono state effettuate 69 ispezioni**, che hanno interessato gli operatori economici titolari di appalti in corso con Acea (vedi anche il **box di approfondimento** dedicato).

Nel corso dell'anno è andato a regime un data base finalizzato alla raccolta degli elementi di rating previsti, che ha consentito l'operatività dell'intero sistema di vendor rating in ambito lavori idrici, elettrici ed elettromeccanici. La Funzione Sicurezza e Tutela ha inoltre avviato, nell'ambito dei lavori idrici-elettromeccanici, sia le **attività di verifica in cantiere**, svolte da personale esterno alla Direzione lavori, sia l'inserimento nel modello delle valutazioni direttamente effettuate dalla Direzione lavori.

IL SISTEMA DI VENDOR RATING INTEGRATO CON I SISTEMI DI QUALIFICAZIONE E GLI ALBI: EVOLUZIONE AL 2014

Nel corso del 2014 la Funzione Sicurezza e Tutela ha continuato l'implementazione e ha iniziato a rendere operativo il sistema di vendor rating. Il Modello di Vendor Rating e il relativo regolamento di attuazione è basato su un **"rating di ingresso" (R.I.)** e un **"rating sul campo" (R.C.)**. In dettaglio, **il punteggio R.I.** - attribuito a tutti i fornitori iscritti all'Albo - è composto dal punteggio che scaturisce dalla **visita ispettiva QAS** e dalla **valutazione della solidità economico finanziaria** dell'operatore.

Il punteggio R.C. - per i soli fornitori aggiudicatari di gara - viene alimentato sia dai dati raccolti nell'ambito delle **ispezioni in cantiere**, sia da un punteggio direttamente attribuito dalla **Direzione lavori**.

Nell'anno **sono state svolte 69 ispezioni QAS**, condotte dai team della Funzione Sicurezza e Tutela, composti da referenti delle Unità Qualifica Fornitori, Qualità ed Energia e Sicurezza sul lavoro e Ambiente.

L'attività ispettiva complessiva, dall'avvio del progetto (giugno 2012), è consistita in **169** visite, focalizzate sugli operatori economici titolari di appalti in corso con Acea. La quasi totalità degli appaltatori (**83**) che attualmente lavorano per Acea nell'ambito degli albi lavori elettrici ed idrici-elettromeccanici sono stati verificati.

In tutto sono stati verificati **143** fornitori (tra albo lavori elettrici ed albo lavori idrici ed elettromeccanici), 26 dei quali sono stati rivisitati. Ad esito di tale attività, il **52%** dei **143** fornitori visitati è risultato "affidabile" o "adeguato" e il **48%** "parzialmente adeguato" o "critico".

Ai fornitori ascritti alla categoria "parzialmente adeguato" ed a quelli risultati "critici" è stata richiesta **l'adozione di correttivi che verranno verificati nel corso della successiva visita ispettiva**. In particolare, è stata programmata una visita di monitoraggio dei fornitori "critici" entro i successivi 12 mesi. I dati raccolti nel corso delle visite sono gestiti ed archiviati in un data base.

⁸⁰ Di cui all'art. 38 del D. Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii. 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.

⁸¹ Si tenga presente che un operatore può essere iscritto a più Sistemi/Albi di qualificazione - pertanto il totale degli operatori nel 2014 (1.474) è inferiore alla somma degli operatori iscritti ai singoli Elenchi (1.636) - e che i dati forniti non tengono conto dell'irrogazione di eventuali provvedimenti di sospensione di carattere transitorio.

È continuata, nel 2014, l'attività del **Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain**, costituito su iniziativa del **Global Compact Network Italia**, cui Acea aderisce.

In particolare, l'Unità Qualifica e Rating Fornitori ha collaborato, sin dall'inizio del progetto, alla definizione e all'attivazione di uno **strumento di monitoraggio delle performance di**

sostenibilità delle aziende appartenenti alle **catene di fornitura** dei membri del Network ed **Acea è socio sostenitore del progetto pilota** (vedi box di approfondimento).

ACEA AL GRUPPO DI LAVORO SUSTAINABLE SUPPLY CHAIN DEL GLOBAL COMPACT NETWORK ITALIA: AVVIATA LA PIATTAFORMA TENP

L'Unità Qualifica e Rating Fornitori, in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale di impresa e sostenibilità, ha proseguito, nel corso del 2014, la sua partecipazione al **Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain**, attivato nell'ambito del **Global Compact Network Italia**.

Il Gruppo di lavoro – composto da Acea e le altre società che sostengono il progetto pilota, quali A2A, ANSALDO STS, EDISON, ENI, ITALCEMENTI E NESTLÉ ITALIANA (Ten Platform Partners) - si è proposto di condividere e implementare uno strumento di monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network.

In continuità con il lavoro svolto lo scorso anno, è stato **definito un questionario di autovalutazione dei fornitori** (TenP), sulla base dei **dieci principi del Global Compact** delle Nazioni Unite e degli standard internazionali più rilevanti in materia di sostenibilità aziendale, ed è stata **implementata la piattaforma informatica web based - TenP Sustainable Supply Chain Self-Assessment** – per la raccolta e condivisione di informazioni sulle pratiche di sostenibilità dei loro fornitori, in un approccio di filiera.

Il questionario, focalizzato su temi di rilievo come i Diritti umani, il Lavoro, l'Ambiente e la Lotta alla Corruzione, è stato strutturato in modo da poter essere compilato da aziende operanti in qualsiasi settore e in qualunque area geografica. Nel corso dell'anno è stato sottoposto, in via sperimentale, a un campione di fornitori scelti dai Ten Platform Partners e, sempre in via sperimentale, **dal gennaio 2015 è stato reso obbligatorio ai fini dell'iscrizione ai sistemi di qualificazione Acea per Lavori idrici, elettromeccanici ed elettrici**.

Inoltre, in linea con quanto previsto dal Global Compact con riferimento al perimetro di applicazione dei dieci principi promossi dall'iniziativa e in coerenza con l'evoluzione delle Linee Guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità (GRI-G4), nel 2014, il Gruppo di Lavoro si è dedicato ad individuare nei criteri di pre-qualifica alcuni indicatori, relativi ai fornitori, richiesti dalle linee guida.

Il GdL *Sustainable Supply Chain* porterà avanti il progetto, secondo alcune linee di sviluppo: l'integrazione con i sistemi di qualifica dei partner, la definizione di meccanismi per favorire l'incremento delle performance di sostenibilità delle aziende/fornitori, la strutturazione di strumenti di verifica della veridicità delle informazioni inserite nella Piattaforma TenP.

Le società operative intraprendono attività, in coerenza e collaborazione con la capogruppo, che hanno **positive ricadute lungo la catena di fornitura**, in termini di maggiori controlli sulla qualità e sulla sicurezza. In virtù del **Protocollo sugli appalti idrici**, sottoscritto nel 2012 da **Acea Ato 2** insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, al fine di avviare un

percorso di miglioramento continuo dei lavori e delle prestazioni in ambito idrico, si sono svolti, nel 2014, **diversi incontri nell'ambito della Commissione paritetica** (vedi box dedicato). Acea Ato 2 ha dato massima evidenza **all'azione di controllo sulle imprese appaltatrici** costituendo un team di audit interno finalizzato al rating qualitativo, di sicurezza ed ambientale, entro il modello di vendor rating predisposto

dalla capogruppo. In particolare, sono proseguite le attività ispettive in cantiere, avviate lo scorso anno: **nel 2014 sono state effettuate 296 visite**.

In **Acea Energia** è andato avanti il monitoraggio della **qualità del servizio di vendita svolto dagli agenti**, in un'ottica di tutela del cliente (vedi box di approfondimento).

ACEA ATO 2: GLI INCONTRI DELLA COMMISSIONE PARITETICA NELL'AMBITO DEL PROTOCOLLO SUGLI APPALTI IDRICI

Nel giugno del 2012 Acea SpA, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali Confederali CGIL, CISL e UIL, con le Federazioni di Categoria Filctem, Flaei, Uilcem, Fillea, Filca e Feneal, hanno sottoscritto il **Protocollo sugli appalti idrici**. Nel settembre 2014, in sede di Commissione Paritetica, istituita dal Protocollo, le parti si sono incontrate per analizzare – nella prospettiva di generale revisione del modello di gestione appalti del Gruppo – la possibilità di **condividere azioni di miglioramento** del sistema attuale di gestione degli Appalti Idrici, per Acea Ato 2, ad impatto principalmente sul rapporto di lavoro dei dipendenti delle ditte appaltatrici che svolgono lavori per conto di Acea, **tramite una puntualizzazione/efficientamento dei punti di controllo in capo alla stazione appaltante**. Acea si è dichiarata disponibile a svolgere gli approfondimenti tesi a verificare la fattibilità delle richieste e ne ha dato puntuale riscontro in due successivi incontri della Commissione tenutisi in ottobre e in novembre 2014.

Nel corso di tali riunioni è stato anche **illustrato alle parti sindacali lo stato di attuazione del Sistema di Vendor Rating e Qualificazione dei Fornitori del Gruppo**, nonché le ulteriori **azioni di controllo e monitoraggio** messe in campo sia da Acea Ato 2 che dalla Funzione Sicurezza e Tutela della holding, con le attività ispettive presso i cantieri finalizzate alla verifica di conformità delle modalità di esecuzione degli appalti affidati.

Alle OO.SS. è stata inoltre consegnata ulteriore documentazione – rispetto a quella inviata, con regolarità, da Acea Ato 2 - in merito agli appalti in corso, secondo gli impegni informativi definiti dal Protocollo Appalti Idrici siglato dalle parti – riepilogativa dello stato, della consistenza e dell'andamento degli appalti affidati dalla società. Gli incontri si sono svolti anche in presenza delle strutture di Sicurezza e Tutela e Acquisti e Logistica, che hanno contribuito a rispondere a quesiti attinenti le rispettive, specifiche aree di competenza.

ACEA ENERGIA E GLI AGENTI DI VENDITA: LE ATTIVITÀ 2014 DI FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

Acea Energia, la società del Gruppo preposta alla gestione della **vendita di energia elettrica e gas**, si avvale di **Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** nei segmenti del mercato libero “domestico” e “micro business”. Nel 2014 è proseguito il **monitoraggio della qualità del servizio di vendita svolto dagli agenti**, secondo **procedure introdotte**, già da due anni, nel **Mandato di agenzia** che regola il rapporto tra Acea Energia e la rete di agenti di vendita, con l’obiettivo di tutelare il cliente e prevenire eventuali pratiche commerciali scorrette.

Il **Mandato di agenzia** prevede la **formazione obbligatoria degli incaricati**, che operano per conto e in nome di Acea, affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate, e **sanzioni pecuniarie** in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette.

Nel 2014 Acea Energia ha erogato a 1.205 venditori un programma formativo, per un **totale di 1.400 ore**, incentrato sulla normativa dell’Autorità di settore, sul Codice di Condotta Commerciale e sui Prodotti offerti. Al termine del corso è previsto un esame scritto (questionario) il superamento del quale è condizione imprescindibile per poter essere abilitati ad operare per conto di Acea Energia, con il rilascio del relativo tesserino identificativo.

La società, che riceve le segnalazioni dei clienti, ha attivato anche **rigorose procedure interne di controllo** volte a **monitorare le prestazioni degli incaricati** (vedi capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *Customer care*).

Qualora fossero individuate pratiche commerciali scorrette, il **Mandato prevede l'erogazione di sanzioni pecuniarie** del valore minimo di 1.000,00 euro, a cui si deve aggiungere il mancato pagamento, nel mese di competenza, delle remunerazioni legate alla qualità commerciale delle acquisizioni. **Nel 2014**, a fronte di 261.982 nuove forniture acquisite (elettrico e gas), sono state **analizzate, con un'istruttoria, 1.793 segnalazioni ricevute dai clienti e sono stati sanzionati 14 comportamenti scorretti** (per un totale di 14.000,00 euro), un dato in linea rispetto al 2013.

Anche per le **società dell'area Ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) sono proseguite, nel 2014, le attività di verifica incentrate sul rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, con **audit svolti presso le società che hanno fornito i principali componenti tecnologici** per i lavori di revamping del termovalorizzatore di Terni (A.R.I.A.), che hanno previsto **l'ispezione in fabbrica, la verifica degli standard costruttivi e delle specifiche di progetto**. Per quanto riguarda l'impianto di Orvieto (SAO), i cui lavori di revamping sono attualmente in corso, è stata effettuata una verifica tecnica presso un impianto di trattamento con caratteristiche analoghe, costruito e gestito dalla medesima ditta costruttrice delle opere.

In Acea Distribuzione viene applicato un **modello di vendor rating**, per i lavori in area energia, **sin dal 2008, ed è stato pertanto possibile verificarne l'efficacia** lungo un arco temporale abbastanza ampio. Il **sistema di valutazione è incentrato su parametri di qualità, sicurezza e ambiente**, prevede **ispezioni in cantiere** e l'elaborazione di **classifiche di merito basate sulla reputazione degli appaltatori**.

Il sistema prevede la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell'appaltatore: **nel corso del 2014 sono stati sospesi per “non conformità” sulla sicurezza 43 cantieri**, a fronte di **un totale di 1.240 visite effettuate**. L'applicazione del vendor rating rappresenta un **costante stimolo al miglioramento delle imprese appaltatrici**, rispetto ai parametri indagati: **nel 2014** si è registrato, per la prima volta, un segnale di **assessamento sull'alto livello, già raggiunto lo scorso anno, del valore dell'indice reputazionale medio rilevato**: da 97,44, al dicembre 2013, a **97,49**, al dicembre 2014 (vedi box di approfondimento dedicato).

Le imprese fornitrici di lavori, in coerenza con l'adozione da parte di Acea Distribuzione del Sistema di Gestione integrato Sicurezza, Ambiente, Energia e Qualità, **sono inoltre tenute a sottoscrivere la Politica del Sistema integrato con particolare riferimento alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro e alla salvaguardia dell'ambiente**.

QUALITÀ E SICUREZZA: ESITI AL 2014 DEL SISTEMA DI VENDOR RATING PER I LAVORI IN AREA ENERGIA

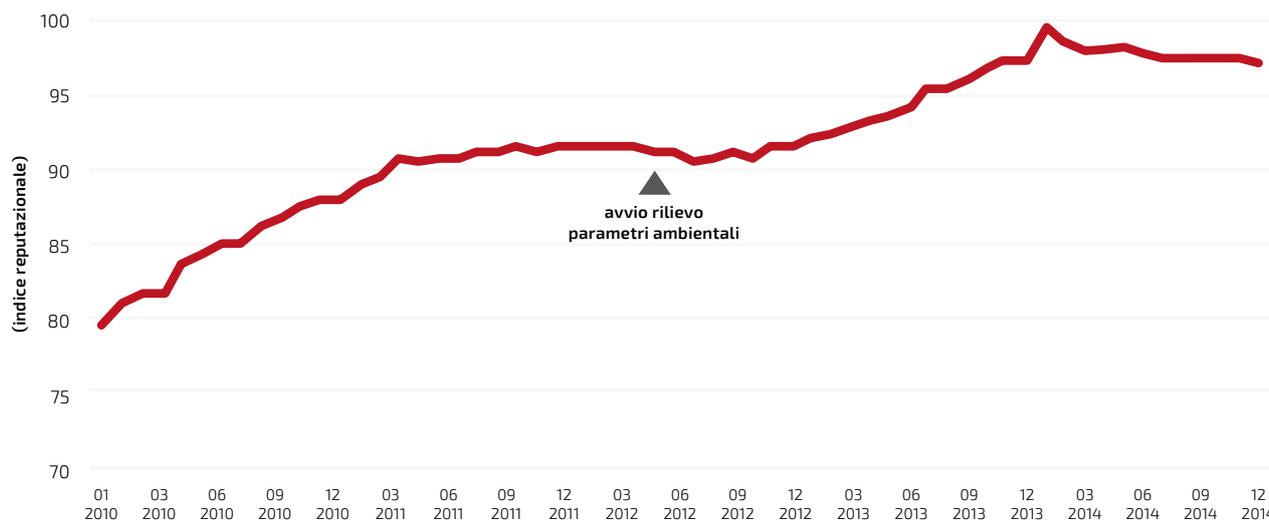
La misurazione delle performance delle imprese appaltatrici di lavori nell'area energia, secondo un metodo predisposto in collaborazione con il *Center of Advanced Procurement* dell'Università "Tor Vergata" di Roma, elabora le informazioni raccolte, a seguito di ispezioni in cantiere, su 142 parametri di giudizio incentrati su qualità, sicurezza e ambiente e le traduce in un "indicatore di reputazione" (IR).

L'IR viene utilizzato, insieme ad altri parametri afferenti all'intero ciclo dell'affidamento ed esecuzione dei lavori, per determinare il rating complessivo delle imprese iscritte al Sistema di qualificazione, con l'obiettivo di promuovere azioni di miglioramento organizzativo e operativo da parte delle imprese stesse.

L'Unità "Ispezione e Verifiche" di Acea Distribuzione, nel quinquennio 2010-2014 ha svolto circa 4.870 ispezioni. L'indicatore di reputazione medio annuo per le imprese è passato da un valore di 79,9 del gennaio 2010 a 97,49 del dicembre 2014, evidenziando un rilevante trend di miglioramento. Il sistema ha dimostrato di poter incrementare l'affidabilità degli operatori, garantendo livelli prestazionali ottimali e generando ricadute positive lungo la catena di fornitura.

L'indice reputazionale, ovvero il giudizio che la società ha assegnato nel tempo al suo fornitore può essere utilizzato, accanto al ribasso proposto, per una valutazione dell'offerta basata anche su elementi diversi dal prezzo.

Nel grafico è rappresentato l'andamento temporale su base annua della valutazione media di tutte le imprese da gennaio 2010 a dicembre 2014, ricordando che all'inizio del progetto, gennaio 2008, l'indice medio mensile era pari a circa 40.



DUE INCIDENTI PRESSO L'IMPIANTO KYKLOS E PRESSO IL SITO ACEA ATO 2 DI P.LE DUNANT

In data 28 luglio 2014, presso l'impianto di compostaggio di Kyklos, ad Aprilia (LT), nel corso delle usuali operazioni di prelievo del percolato, si è verificato un incidente in cui hanno perso la vita due operai di una delle imprese esterne incaricate del servizio di prelievo e trasporto del percolato. L'impianto è adibito al trattamento esclusivamente di rifiuti non pericolosi, costituiti principalmente dalla frazione organica dei rifiuti solidi urbani e dalle altre matrici ammesse nel processo di compostaggio. Non sono state ancora chiarite cause e modalità del decesso dei due operai e l'indagine avviata dalla competente Autorità Giudiziaria è tuttora in corso.

Il 21 agosto 2014, presso un cantiere di una ditta esterna operante nell'ambito di un appalto di manutenzione, commissionato da Acea Ato 2, presso Piazzale Dunant a Roma, si è verificato un incidente sul lavoro in cui sono rimasti coinvolti tre operai della medesima ditta.

Due dei tre operai coinvolti hanno riportato ustioni con prognosi di 5 giorni, mentre il terzo, tempestivamente ricoverato al Sant'Eugenio, è successivamente deceduto il 26 agosto 2014.

Il sinistro, sulla base di quanto noto, è occorso mentre la ditta stava operando all'interno di una camera di manovra della rete idrica. Le indagini degli organi competenti sono ancora in corso.

Per entrambe gli episodi, le società del Gruppo Acea hanno offerto la massima collaborazione agli organi inquirenti e avviato i rispettivi tavoli interni (analisi procedure interne, sistemi di gestione, riunioni degli organismi di vigilanza) per la verifica, nell'ottica del miglioramento continuo, di possibili interventi di perfezionamento nell'ambito dei rispettivi sistemi di gestione della sicurezza.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI

Il contenzioso tra l'azienda e i fornitori attiene principalmente a due ambiti: le contestazioni per mancato pagamento per forniture di beni, lavori e servizi e i giudizi in materia di contratti di appalto.

Con riferimento al primo aspetto, nel 2014 si sono registrati 18 casi: generalmente si tratta di notifiche relative a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale e trovano poi rapida soluzione in via transattiva.

Per quanto riguarda il contenzioso in materia di appalti, nell'anno in esame si sono instaurate 15 cause. In totale, le vertenze pendenti al 2014, incluse quelle aperte gli anni precedenti e al netto dei casi definiti nell'anno, sono 84: in 29 casi si tratta di ricorsi presso il TAR in materia di aggiudicazioni; gli altri 55 sono giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria e riguardano iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni del contratto, ecc.

PERSONALE

Realizzeremo lo sviluppo professionale e la valorizzazione delle persone, promuovendo la cultura dell'innovazione nel raggiungimento degli obiettivi di business.

IL PERSONALE DI ACEA

L'organico del Gruppo al 31.12.2014, per percentuale di consolidamento, è di 5.105 risorse. Rispetto al 2013 si registra una riduzione dell'1,7% circa (erano 5.195 dipendenti), determinata principalmente da contrazioni di pari entità nelle aree idrico e reti. Si segnalano lievi aumenti degli organici nelle aree energia e ambiente. Le consistenze d'organico del 2013 sono state rideterminate in conseguenza delle modifiche apportate al perimetro di consolidamento dai nuovi criteri contabili in vigore.

TABELLA N. 42 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2013-2014)
(consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

AREA DI BUSINESS	2013 RESTATED (N. DIPENDENTI)	2014 (N. DIPENDENTI)
idrico	2.405 di cui	2.366 di cui
Lazio - Campania	1.834	1.792
Toscana - Umbria	15	-
estero e Laboratorio	556	574
energia	1.719 di cui	1.672 di cui
reti	1.382	1.335
generazione e vendita	337	337
ambiente	216	221
corporate (Acea SpA+Acea8cento)	855	846
totale	5.195	5.105

TABELLA N. 43 - LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2013-2014)(*)

LOCALIZZAZIONE	2013 RESTATED		2014	
	N.	%	N.	%
centro nord (Toscana-Umbria)	15	0,3	-	-
centro sud (Lazio-Campania-Puglia)	4.784	92,1	4.693	91,9
estero	396	7,6	412	8,1

(*) per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.

COMPOSIZIONE E TURNOVER

Dal 1° gennaio 2014, a seguito dell'adozione dei nuovi principi contabili (IFRS10 e IFRS11), il perimetro di consolidamento del Gruppo è

cambiato, conseguentemente, anche il perimetro di riferimento del presente paragrafo si è adeguato a questa nuova articolazione. Al fine di garantire omogeneità di informazioni per l'intero

triennio in esame, i dati relativi al biennio 2012-2013 sono stati ricalcolati sulla base del nuovo perimetro di rendicontazione.

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 Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Laboratorio, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A, SAO, Aquaser, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA) e, dal 2014, la società S.A.MA.CE.

La **Funzione Personale e Organizzazione** di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, la **gestione amministrativa del personale** in esse impiegato; le società partecipate affidano tale gestione alla capogruppo o la esternalizzano ad altra società presente sul mercato, in una logica di efficientamento del processo e razionalizzazione

dei costi. Nel triennio in esame il **numero complessivo di risorse impiegate registra una contrazione**, sia pur contenuta; in particolare, a seguito della diminuzione del numero di operai e impiegati. Tuttavia, ciascuna categoria professionale mantiene il medesimo peso nell'impalcatura complessiva dell'organico.

Le variazioni nella composizione dell'organico, infatti, oltre ad essere determinate dal fisiologico ricambio di personale, sono frutto di **modifiche degli inquadramenti professionali** e degli **avanzamenti di carriera di risorse già presenti in azienda**. L'**incidenza del personale femminile sull'organico complessivo**, pari al **23,1%** nel

2014, si mantiene sostanzialmente stabile nel triennio considerato; la prevalenza di personale maschile nel Gruppo è spiegabile alla luce della

natura tecnico-operativa dei business gestiti, che determina una minore flessibilità nella struttura di genere: ad oggi, infatti, in Italia, i ruoli

professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini (vedi tabella n. 44).

TABELLA N. 44 – DIPENDENTI ACEA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2012-2014)

(NUMERO)	2012				2013				2014 (*)			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	PESO %	UOMINI	DONNE	TOTALE	PESO %	UOMINI	DONNE	TOTALE	PESO %
dirigenti	83	19	102	2,1	81	19	100	2,1	82	18	100	2,1
quadri	269	104	373	7,8	272	110	382	8,0	268	107	375	8,0
impiegati	1.904	965	2.870	59,9	1.890	965	2.855	59,9	1.869	952	2.821	60,3
operai	1.443	5	1.447	30,2	1.424	5	1.429	30,0	1.382	4	1.386	29,6
totale	3.699	1.093	4.792	100,0	3.667	1.099	4.766	100,0	3.601	1.081	4.682	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. 42).

(*) dal 1° gennaio 2014, gli 11 dipendenti della società S.A.MA.CE. sono entrati nella gestione amministrativa di Acea SpA.

Il **personale in ingresso**, nell'anno, **diminuisce in maniera significativa** rispetto al biennio precedente. Nello specifico, i **79 ingressi** sono determinati: da **9 acquisizioni** di personale proveniente da società del Gruppo, da **26 stabilizzazioni** di risorse già presenti nel Gruppo con contratti atipici, da **42 assunzioni dal mercato esterno del lavoro** - di cui 21 contratti a tempo indeterminato (con 4 persone appartenenti alle categorie protette), 19 contratti a tempo determinato e 2 contratti di apprendistato - e da **2 assunzioni per contenzioso**.

Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono Acea Ato 5 con 22 entrate, Acea Energia con 13 ingressi, A.R.I.A con 10 assunzioni, Acea8cento con 9 entrate e Acea SpA con 8 ingressi. Complessivamente, nel 2014, le persone assunte con contratto a tempo indeterminato sono 55 e le risorse in ingresso con contratto a tempo determinato sono 22. Il 73,4% del personale in entrata ha un'età compresa tra i 20 e i 40 anni (vedi tabella n. 46).

Il numero di **risorse in uscita dall'azienda** cresce rispetto al biennio precedente, **per un**

totale di 174 persone (vedi tabella n. 45); in particolare, sono stati collocati **in mobilità 114 dipendenti** (50 di Acea Ato 2, 35 di Acea Distribuzione, 11 di Acea SpA, 7 di Acea Energia, 6 di Acea Ato 5, 3 di A.R.I.A., 1 di Acea Produzione e 1 di Acea Illuminazione Pubblica) e i **piani di esodo volontario agevolato** hanno coinvolto **6 risorse** che hanno deciso di risolvere in maniera concordata e incentivata il proprio contratto di lavoro con l'azienda. L'80% circa del personale in uscita ha più di 50 anni (vedi tabella n. 46).

TABELLA N. 45 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA (2012-2014)

(NUMERO) INGRESSI	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
a tempo indeterminato	28	45	73	33	21	54	42	13	55
a tempo determinato	15	18	33	19	5	24	19	3	22
con contratti di apprendistato professionalizzante	0	2	2	1	3	4	2	0	2
acquisizione ramo d'azienda	66	19	85	32	11	43	0	0	0
totale	109	84	193	85	40	125	63	16	79
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	0	0	0	5	1	6	9	0	9

(NUMERO) USCITE (*)	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
mobilità	53	11	64	76	15	91	91	23	114
esodi	26	6	32	12	2	14	6	0	6
pensionamenti	2	0	2	0	0	0	2	0	2
licenziamenti	0	1	1	0	0	0	6	1	7
altri motivi	46	6	52	29	17	46	34	11	45
totale	127	24	151	117	34	151	139	35	174

(*) tra le "uscite", la voce "mobilità" indica una forma di prepensionamento incentivato e volontario, oggetto di intesa sindacale, che l'azienda propone ai dipendenti prossimi alla pensione previo svolgimento di un'analisi organizzativa preliminare volta, tra l'altro, a limitare l'impatto sociale del processo di pensionamento: i dipendenti posti in mobilità vengono infatti individuati entro le aree organizzative riscontrate eccedenti e tra coloro in possesso dei requisiti anagrafico-contributivi per la pensionabilità entro tre anni dalla risoluzione del rapporto di lavoro; la voce "esodi" indica la risoluzione consensuale e incentivata del contratto di lavoro; la voce "altri motivi" comprende: uscite per scadenza contratto (23 nel 2014), dimissioni (10 nel 2014), decesso (11 nel 2014) e motivi di salute (1 nel 2014).

TABELLA N. 46 – DIPENDENTI ACEA: PERSONALE IN INGRESSO E IN USCITA PER CLASSI DI ETÀ (2014)

ETÀ	PERSONALE IN ENTRATA NEL 2014			PERSONALE IN USCITA NEL 2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 20 anni	0	0	0	0	0	0
> 20 anni e ≤ 30 anni	21	8	29	7	5	12
> 30 anni e ≤ 40 anni	22	7	29	10	6	16
> 40 anni e ≤ 50 anni	10	1	11	7	0	7
> 50 anni	10	0	10	115	24	139
totale	63	16	79	139	35	174

La **durata del rapporto di lavoro del personale in uscita** dal Gruppo evidenzia la sostanziale **stabilità dell'impiego aziendale**: nel 2014, infatti, il 55,7% delle risorse è stato

impiegato nel Gruppo fino a 20 anni e il 43,7% per un arco temporale ricompreso tra i 20 e i 40 anni. Con riferimento alle società attive nella filiera energetica, il 64,2% del personale in uscita ha

prestato servizio in azienda tra i 20 e i 30 anni e il 35,8% tra i 30 e i 40 anni.

TABELLA N. 47 – DIPENDENTI ACEA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2014)

DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO	PERSONALE IN USCITA NEL 2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 20 anni	75	22	97
> 20 anni e ≤ 30 anni	25	4	29
> 30 anni e ≤ 40 anni	38	9	47
> 40 anni e ≤ 50 anni	1	0	1
totale	139	35	174

TABELLA N. 48 – SOCIETÀ DELLA FILIERA ENERGETICA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2014)

DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO	PERSONALE IN USCITA NEL 2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 20 anni	0	0	0
> 20 anni e ≤ 30 anni	26	8	34
> 30 anni e ≤ 40 anni	14	5	19
> 40 anni e ≤ 50 anni			0
totale	40	13	53

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.

In Acea la quasi totalità delle risorse è inserita con **forme contrattuali stabili: il 99,5% dell'organico è assunto con contratto a**

tempo indeterminato, un dato in linea con il 2013. Le consistenze di personale impiegato con contratto di apprendistato professionalizzante si

mantengono stabili rispetto allo scorso anno e i contratti a tempo determinato registrano un lieve aumento (vedi tabella n. 49).

TABELLA N. 49 – DIPENDENTI ACEA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2012-2014)

(NUMERO)	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
personale stabile a tempo indeterminato	3.671	1.069	4.740	3.657	1.088	4.745	3.581	1.077	4.658
(di cui) personale in part-time	25	86	111	21	97	118	20	93	113
personale a tempo determinato	22	18	40	8	6	14	16	1	17
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	6	6	12	2	5	7	4	3	7
totale	3.699	1.093	4.792	3.667	1.099	4.766	3.601	1.081	4.682

Nel 2014 il **tasso di turnover diminuisce al 5,4%**, confermando il trend del biennio precedente, anche il tasso di ingresso di personale si conferma in contrazione mentre quello di uscita registra un aumento di 0,5 punti percentuali (vedi tabella n. 50).

TABELLA N. 50 – TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (2012-2014)

TASSO DI TURNOVER			TASSO DI INGRESSO			TASSO DI USCITA		
2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
7,2%	5,8%	5,4%	4,0%	2,6%	1,7%	3,2%	3,2%	3,7%

NB: il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale, di seguito si riportano i dati 2014 articolati per genere: tasso di turnover donne 1,1%, uomini 4,3%; tasso di ingresso donne 0,4%, uomini 1,3%; tasso di uscita donne 0,7%, uomini 3%.

Nel 2014 l'**età e l'anzianità media aziendale** dei dipendenti sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente (vedi tabelle nn. 51 e 52); **il 67,7% del personale ha un'età compresa tra i 36 e i 55 anni e il 13,8% ne ha al massimo 35** (vedi tabella n. 53).

TABELLA N.51 – DIPENDENTI ACEA: ETÀ MEDIA DEL PERSONALE (2012-2014)

(ANNI)	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
età media aziendale	46,5	42,7	45,6	47,0	43,3	46,2	47,4	43,9	46,6
età media dirigenti	50,9	49,6	50,7	51,2	49,5	50,9	52,0	50,4	51,7
età media quadri	46,4	42,2	45,0	47,0	42,8	45,6	49,5	47,0	48,8
età media impiegati	46,0	53,6	46,0	46,6	54,6	46,6	47,4	43,4	46,1
età media operai	47,9	45,8	47,3	48,7	46,3	48,0	46,7	54,5	46,8

TABELLA N. 52 – DIPENDENTI ACEA: ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE (2012-2014)

(ANNI)	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
anzianità media aziendale	14,5	11,8	13,9	15,2	12,3	14,5	15,9	13,2	15,3
anzianità media dirigenti	15,7	18,9	16,3	16,2	18,5	16,6	17,2	20,2	17,7
anzianità media quadri	15,4	11,4	14,0	16,1	11,8	14,6	16,8	12,7	15,4
anzianità media impiegati	13,0	19,2	13,0	13,5	20,2	13,6	14,2	18,0	14,3
anzianità media operai	16,1	14,5	15,6	17,0	15,3	16,5	18,3	16,0	17,6

TABELLA N. 53– DIPENDENTI ACEA: CLASSI DI ETÀ (2014)

	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 25 anni	10	6	16
> 25 anni e ≤ 30 anni	111	73	184
> 30 anni e ≤ 35 anni	286	161	447
> 35 anni e ≤ 40 anni	411	168	579
> 40 anni e ≤ 45 anni	569	177	746
> 45 anni e ≤ 50 anni	752	204	956
> 50 anni e ≤ 55 anni	708	179	887
> 55 anni e ≤ 60 anni	645	97	742
>61 anni	109	16	125
totale	3.601	1.081	4.682

Il livello di scolarizzazione dei dipendenti mostra, nel 2014, un aumento delle percentuali di **persone laureate e diplomate** sull'organico totale, che salgono, rispettivamente, al **16,3% e al**

47,9% (erano al 15,7% e al 47,8% nel 2013) (vedi tabella n. 54); il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio si mantiene sostanzialmente stabile al 17% circa.

Nel 2014 diminuisce lievemente l'incidenza **delle donne laureate sul totale dei laureati**, che si attesta al **41,6%** (era il 42,1% nel 2013).

TABELLA N. 54 – DIPENDENTI ACEA: LIVELLO DI ISTRUZIONE (2012-2014)

(NUMERO)	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
laureati	448	311	759	434	316	750	445	317	762
diplomati	1.771	528	2.299	1.754	522	2.276	1.730	514	2.244
altri titoli	766	66	832	757	65	822	731	59	790
non definito	714	188	902	722	196	918	695	191	886
totale	3.699	1.093	4.792	3.667	1.099	4.766	3.601	1.081	4.682

NB: il dato non è disponibile per le società ARIA, Aquaser, SAO, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Solemme e S.A.MA.CE.

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 Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, LaboratoRI, A.R.I.A., SAO e Crea Gestioni.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico**, il **Contratto Unico del settore gas-acqua** e, presso la società Acea8cento, un contratto ad hoc opportunamente definito con le strutture nazionali di riferimento. La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da accordi **collettivi di contrattazione**.

Nel 2014 il livello di sindacalizzazione è **pari al 75,6%**, in linea con il dato 2013 (75,4%); **300** sono i dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale**, **17** dei quali **ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, designati a seguito di accordo sindacale.

Ad inizio anno, a seguito di un percorso negoziale complesso, è stato sottoscritto l'accordo di rinnovo del **Contratto Unico del settore gas-acqua**, scaduto il 31 dicembre 2012 (vedi box di approfondimento).

RINNOVATO IL CONTRATTO UNICO DEL SETTORE GAS-ACQUA

Con il rinnovo del **Contratto Unico del settore gas-acqua** sono stati introdotti importanti elementi di innovazione e sviluppo del sistema delle relazioni industriali e affrontati temi di rilievo, tra cui:

- la nuova disciplina dell'istituto della **reperibilità**, a superamento della differenza esistente tra le aziende derivata dal mantenimento delle discipline contrattuali previgenti, sia sotto il profilo economico che normativo;
- l'aggiornamento delle disposizioni contrattuali alle novità legislative in materia di **mercato del lavoro** (apprendistato professionalizzante, contratto a tempo indeterminato e somministrazione a tempo determinato);
- l'aumento della flessibilità degli **orari di lavoro**;
- la ridefinizione, a livello retributivo, del **lavoro notturno**;
- la revisione della normativa sull'uscita dei lavoratori dalla **turnazione**;
- l'abolizione degli **scatti di anzianità** a partire dal 31.12.2015;
- l'impegno alla revisione del **sistema classificatorio del personale**.

La **parte economica** prevede: *una tantum* per la copertura economica relativa all'anno 2013, pari a 300 euro, un aumento dei minimi contrattuali in tre tranches (60 euro da gennaio 2014, 40 euro da gennaio 2015 e 43 euro da luglio 2015) e la destinazione di una quota del montante salariale complessivo alla contrattazione di secondo livello sul premio di risultato (per un importo complessivo pari a 480 euro nel biennio 2014-2015).

Le questioni definite durante l'anno dall'**Unità Relazioni Industriali** con le **Organizzazioni Sindacali** (OO.SS.) hanno riguardato tutti i profili dell'interlocazione sindacale: normativo, economico e di organizzazione del lavoro. Per ciò che concerne l'**organizzazione e gli orari di lavoro** sono stati sottoscritti i seguenti accordi:

- per la società Acea Ato 2, con riferimento ai nuovi assetti organizzativi societari, sono state definite soluzioni per assicurare coerenza tra la normativa in materia di orario di lavoro e la gestione delle attività in turno;

- per le società SAO e A.R.I.A è stata siglata un'intesa regolatoria sulla videosorveglianza degli impianti;
- per la società A.R.I.A., il cui sito produttivo di Paliano è ancora sotto sequestro a seguito dell'incendio del 2013, è stato ridefinito l'orario di lavoro delle due risorse impiegate per garantire il presidio minimo del sito;
- sono stati sottoscritti due accordi in materia di registrazioni telefoniche per le attività svolte dagli operatori di trading di Acea Produzione e dagli operatori di call center di Acea8cento.

Nell'ambito della **trattativa trasversale di Gruppo**, che ha riguardato diversi ambiti di interesse per lo **sviluppo del piano industriale 2015-2018**, sono state sottoscritte tre ipotesi di accordo tra loro collegate, che hanno poi formato oggetto di assemblea fra i lavoratori e che, dopo approvazione a larga maggioranza, sono state ratificate a fine anno. In particolare, tali accordi disegnano il percorso del Gruppo verso il raggiungimento di obiettivi strategici di sviluppo, attraverso un intenso programma di cambiamento (vedi box di approfondimento).

LE INTESA RAGGIUNTE NELL'AMBITO DELLA TRATTATIVA TRASVERSALE AL GRUPPO

Le intese raggiunte hanno avuto ad oggetto i seguenti macro temi:

- il **negoziato di 2° livello**: che contempla l'**impianto tecnico, normativo ed economico del premio di risultato**, per il triennio 2015-2017, e l'incremento del valore del ticket;
- le **politiche del lavoro**: che prevedono un efficace presidio in senso quali/quantitativo dei processi gestiti nel Gruppo e il piano di turnover;
- il **progetto Workforce Management (WFM)**: con l'implementazione progressiva di strumenti tecnologicamente avanzati nell'ambito delle attività operative dei business presidiati, in attuazione della procedura ex art. 4 Legge 300/70.

In particolare, il **negoziato di 2° livello** è innovativo per: l'individuazione di indicatori tecnici sulla base dei quali misurare il reale contributo dei lavoratori al raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla società di riferimento e definire il corrispondente valore economico da erogare al personale; la **diversa modulazione dei fattori di Redditività e Produttività/Qualità**, in diminuzione per il primo e in aumento per il secondo, nel calcolo del premio di risultato; l'**introduzione del Fattore di Valutazione Individuale** (in aggiunta a Redditività e Produttività/Qualità), che dà conto della performance individuale di ciascun dipendente nel raggiungimento dei risultati prefissati ed attesi e agisce da coefficiente incrementale o decrementale del montante economico.

Il **progetto Workforce Management (WFM)** realizza una soluzione informatica integrata ai sistemi gestionali già utilizzati e in corso di evoluzione. Nell'ambito dell'intesa sono state istituite alcune Commissioni che seguiranno l'attuazione e il monitoraggio dell'implementazione dei sistemi e l'analisi delle professionalità interessate dal progetto. Particolare attenzione, nel corpo dell'accordo, è stata riservata ai massivi piani di formazione del personale, direttamente ma anche indirettamente interessato dall'utilizzo delle nuove soluzioni tecnologiche, che saranno avviati progressivamente all'attuazione dei diversi step del progetto

Le altre **intese raggiunte nel corso dell'anno** hanno avuto ad oggetto temi di primario interesse per il personale del Gruppo come l'**armonizzazione contrattuale, la semplificazione societaria, gli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la formazione** ed ancora il **premio di risultato**.

In particolare, con riferimento all'area Ambiente, si è proceduto a una integrazione e modifica della struttura tecnica degli indicatori del premio di risultato per il 2014.

Per la società Crea Gestioni sono stati confermati, per l'anno, i fattori di Redditività e Produttività declinati negli accordi sottoscritti nel 2011 ed è stato incrementato, a partire dal gennaio 2015, il valore del ticket.

Nell'ambito della **formazione** le diverse società che hanno aderito al **Piano formativo promosso dal Fondo FOR.TE**, valido per il periodo 2014-2015, ne hanno condiviso l'impostazione con le Organizzazioni Sindacali (vedi *La Formazione e lo sviluppo del personale*).

Nel corso dell'anno, infine, il **Protocollo Appalti**

I dirci, sottoscritto nel 2012 da Acea SpA, Acea Ato 2 e le Organizzazioni Sindacali, è stato oggetto di forte attenzione, anche in relazione al previsto rinnovamento del sistema appalti del Gruppo (vedi anche capitolo *Fornitori*).

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti, circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Personale e Organizzazione della capogruppo emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma, sulle modifiche introdotte che abbiano effetti sui lavoratori, viene data apposita informativa alle rappresentanze sindacali; laddove ciò abbia riscontro sul singolo dipendente (ad

esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene recapitata una specifica comunicazione;

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 vigente⁸² che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro. Per modello relazionale consolidato spesso il confronto sindacale è anche anticipato rispetto alle procedure di legge.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

I **dipendenti** attivano verso Acea procedimenti che riguardano, in prevalenza, **contestazioni su revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite** (ad esempio: paga oraria dei turnisti), **demansionamento e mobbing**.

Nel 2014 risultano **93 cause** attive, di cui 25 casi aperti nell'anno, in lieve diminuzione rispetto al 2013 (107 vertenze).

Si segnalano altresì **4 cause collettive** introdotte da 71 dipendenti per il mantenimento del beneficio delle agevolazioni tariffarie elettriche. Il contenzioso in essere con gli ultimi 6 lavoratori della ex COS (Almaviva Contact) è ancora in corso in quanto la Corte d'Appello di Roma ha rigettato l'appello presentato da Acea che, a seguito di questo esito, ha deciso di inoltrare ricorso in Cassazione.

Nel 2014 si è inoltre concluso, con esito favorevole per l'azienda, un contenzioso relativo a presunto appalto irregolare e somministrazione fraudolenta e i ricorsi individuali in materia di orario fiduciario.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A, SAO, Aquaser, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Solemme e, dal 2014, S.A.MA.CE

Acea, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa⁸³, inserisce e integra in azienda **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), garantendo loro, 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 **31.12.2014**, include **259 dipendenti** (160 uomini e 99 donne).

In azienda è presente una **Commissione per le Pari Opportunità (CPO)**, che promuove e sostiene politiche e iniziative **tese a superare ogni forma di disparità**, anche attraverso un'area dedicata nell'intranet aziendale, vige un **Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini** ed è operativo il

Consigliere di fiducia, che segue le segnalazioni relative a episodi di discriminazione, molestie sessuali e mobbing.

Nel 2014 Acea ha inteso rafforzare il proprio impegno nella **promozione della cultura delle pari opportunità, sviluppando ulteriori strumenti di gestione e valorizzazione delle diversità presenti in azienda**. A tal fine è stata definita, in coerenza con i principi espressi nel *Codice Etico*, una **Carta per la gestione delle diversità**, approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione nel mese di novembre.

La Carta intende sviluppare la **comprensione e l'apprezzamento delle differenze** (di genere, di orientamento sessuale, di nazionalità, di abilità ecc.) presenti in azienda e promuovere la **creazione di un ambiente di lavoro inclusivo**, in grado di favorire l'espressione del potenziale individuale.

Per rendere operativi gli obiettivi presenti nella Carta, è stato istituito il **Comitato Diversity**, che farà capo alla Presidente di Acea, e sarà composto da dipendenti rappresentativi di diverse Funzioni e aree aziendali, e da ulteriori professionalità aziendali individuate in relazione ai progetti specifici.

Nel novembre 2014 **Acea**, alla vigilia della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, indetta dall'ONU, **ha organizzato l'evento Mai più**, con il quale **ha inteso dare il proprio contributo alla lotta contro ogni forma di discriminazione, disparità e abuso**. In preparazione dell'evento, l'azienda ha invitato i dipendenti a condividere riflessioni personali e proposte concrete sul tema, che sono stati pubblicati sulla intranet aziendale. Acea ha inoltre aderito alla dodicesima **Giornata Mondiale contro le mutilazioni femminili**

⁸² Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

⁸³ Legge n. 68/99.

promossa dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri (vedi anche *La comunicazione interna*).

L'azienda ha infine preso parte all'iniziativa **Promoting gender balance in decision making**, anch'essa promossa dal Dipartimento

per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nell'ambito del semestre di Presidenza italiana del Consiglio dell'Unione Europea. L'evento, al quale hanno partecipato, in qualità di relatrici, la Presidente di Acea SpA, Catia Tomasetti, e la Consigliera di Amministrazione,

Paola Profeta, è stato organizzato per presentare i primi risultati del **progetto europeo Women mean business and economic growth** e intensificare il dibattito sul tema della presenza femminile nei luoghi decisionali.

LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in **La presenza femminile in Acea** riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Lunigiana, Solemme, A.R.I.A., SAO, Aquaser, Kyklos, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA) e, dal 2014, S.A.MA.CE.

I dati relativi alla **presenza femminile in Acea** evidenziano, per il triennio considerato, **lievi variazioni** della presenza di donne tra i dirigenti, i quadri e i laureati e nelle consistenze complessive del Gruppo, **che, sostanzialmente, non modificano le caratteristiche di genere dell'organico**.

Si evidenzia, invece, **la tendenza all'aumento della presenza femminile negli organismi di corporate governance**, a testimonianza della crescente attenzione verso il tema della rappresentanza di genere, stimolata anche dalla normativa vigente.

Sotto questo profilo, il 2014 è stato un anno particolare: **per la prima volta nella storia dell'azienda è stata nominata una donna alla Presidenza di Acea SpA, Catia Tomasetti, e il Consiglio di Amministrazione della capogruppo è a maggioranza femminile** (4 componenti sui 7 complessivi, pari al 57%), configurandosi come un caso di eccellenza sul tema della rappresentanza di genere, che supera le stesse aspettative del legislatore. L'incidenza della componente femminile si riverbera conseguentemente nella struttura dei comitati endoconsiliari – Comitato Controllo e Rischi, Comitato Operazioni Parti Correlate,

Comitato per le Nomine e la Remunerazione, Comitato Etico – per i quali l'incarico di Presidente è ricoperto da un amministratore donna; in particolare, per i comitati raccomandati dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazione) la Presidenza è stata assegnata alla rappresentante femminile più giovane.

Per i dati di genere relativi alla **formazione** e alla **retribuzione** si rinvia ai paragrafi dedicati nel presente capitolo.

TABELLA N. 55 – LE DONNE IN ACEA (2012-2014)

	2012	2013	2014
donne sul totale organico	22,9%	23,2%	23,1%
donne sul totale membri organismi di corporate governance (*)	5,5%	6,7%	9,0%
donne dirigenti sul totale dirigenti	18,6%	19,0%	18,0%
donne quadro sul totale quadri	27,9%	28,8%	28,5%
donne laureate sul totale laureati	40,8%	42,1%	41,6%

(*) Consigli di Amministrazione, Collegi dei Sindaci e Organismi di Vigilanza delle società incluse nel perimetro di rendicontazione.

LE ORE LAVORATE E LE ASSENZE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *Le ore lavorate e le assenze* riguardano: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia e Acea Produzione.

Il totale delle ore lavorate nell'anno aumenta **lievemente** rispetto al 2013 (vedi tabella n. 56); si incrementano appena l'incidenza delle ore straordinarie sul totale delle ore lavorate sia per le donne (1,9%, rispetto all'1,7% del 2013) sia per gli uomini (7%, rispetto al 6,9% del 2013).

TABELLA N. 56- DIPENDENTI ACEA: ORE LAVORATE (2012-2014)

	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
ore ordinarie lavorate	5.395.439	1.444.928	6.840.367	5.092.460	1.423.769	6.516.228	5.208.923	1.467.127	6.676.050
ore straordinarie lavorate	412.467	27.033	439.500	379.724	24.049	403.773	393.345	28.039	421.384
totale ore lavorate	5.807.906	1.471.961	7.279.867	5.472.184	1.447.817	6.920.001	5.602.268	1.495.166	7.097.434

Nel 2014 il **numero complessivo di giorni di assenza diminuisce** rispetto al biennio precedente. Aumentano le assenze dovute a permessi (per motivi di studio, di salute, per lutto e per motivi generici) e a malattia, si contraggono invece le assenze per aspettativa, per sciopero, per “altri motivi” e per maternità/paternità.

TABELLA N. 57- DIPENDENTI ACEA: GIORNI DI ASSENZA (2012-2014)

	2012			2013			2014		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
assenze per malattia	23.259	11.029	34.288	26.662	12.095	38.757	25.155	10679	38.834
assenze per maternità (gravidanza e post-partum)/ paternità	800	12.320	13.120	983	13.834	14.817	782	12.993	13.775
assenze per sciopero	1.407	397	1.804	566	134	700	481	109	590
permessi sindacali	5.761	1.052	6.813	5.533	1.081	6.614	5.511	1.014	6.525
permessi per aspettativa	2.239	1.982	4.221	3.868	2.232	6.100	1.282	555	1.837
permessi vari (per motivi di studio, per motivi salute, per lutto e per motivi generici)	11.383	5.107	16.490	11.203	5.134	16.337	12.360	6.369	18.729
altri motivi (*)	2.334	836	3.170	778	67	845	515	38	553
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	47.183	32.722	79.906	49.593	34.577	84.170	46.086	31.757	77.843

(*) La voce “altri motivi” è rappresentata principalmente da “distacchi o comandi” e include anche permessi per “incarichi pubblici” o di “testimonianza” e i giorni di “assenza non motivata” e da cure termali.

I dipendenti possono fruire di differenti tipologie di permessi e l'azienda mette loro a disposizione **forme di flessibilità**: ad esempio il ricorso al **part-time**, che nel 2014 ha interessato il **2,4% del personale**, l'**orario fiduciario** per 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, seconda e terza fascia; infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro lo stesso mese di fruizione.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Dal 1° gennaio 2014, a seguito dell'adozione dei nuovi principi contabili (IFRS10 e IFRS11), il perimetro di consolidamento del Gruppo è cambiato, conseguentemente, anche il perimetro di riferimento del presente paragrafo si è

adeguato a questa nuova articolazione. Al fine di garantire omogeneità di informazioni per il triennio in esame, i dati relativi al biennio 2012-2013 sono stati ricalcolati.

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro* riguardano: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, LaboratoRI, Acea Energia, Acea Produzione, Umbria Energy, Acea8cento, Crea Gestioni, Gesesa, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A., SAO, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Ecogena e, dal 2014, S.A.MA.CE.

Ciascuna società del Gruppo, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.), ha **diretta responsabilità della gestione della sicurezza**.

Le attività di **coordinamento e indirizzo** fanno capo alla Funzione **Sicurezza e Tutela** della capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e in merito all'allineamento alla normativa vigente.

La maggior parte delle società del Gruppo ha implementato **Sistemi di gestione certificati in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (vedi anche *L'identità Aziendale, capitolo Corporate governance e sistemi di gestione*). Nel 2014, per garantire la massima armonizzazione infragruppo in materia di salute e sicurezza, è stato individuato un unico ente di certificazione per le società che hanno implementato la certificazione secondo la norma BS OHSAS 18001:2007; l'iter è stato coadiuvato dalla Funzione Sicurezza e Tutela che ha svolto, per le società del Gruppo, specifiche attività, tra cui le valutazioni, gli audit, la redazione di

procedure e la verifica delle istruzioni operative. Inoltre, Acea SpA e Acea Distribuzione hanno adottato un sistema informatizzato per la gestione puntuale della sicurezza (profilo di rischio, formazione, DPI) che permetterà un miglior presidio della sicurezza, grazie a un sistema di alert.

Per quanto concerne il processo di valutazione dei **rischi per i lavoratori** e il **monitoraggio degli infortuni**, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**. A valle di tali autonome attività, la **Funzione Sicurezza e Tutela redige, a livello centralizzato** e a cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le società del Gruppo. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Federutility e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (*European Statistics of Accidents at Work*).

Nel 2014, **i dati relativi agli infortuni**

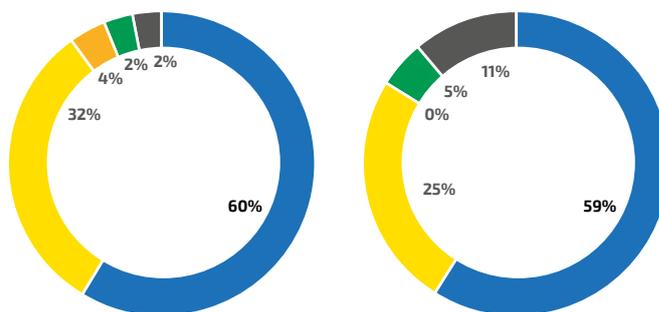
registrano valori più bassi rispetto al biennio precedente: sono stati denunciati **63 infortuni** avvenuti durante lo svolgimento dell'attività lavorativa e **34 in itinere** (occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro), che, complessivamente, hanno comportato **3.954 giornate di assenza**. Sia l'**indice di frequenza** che quello di **gravità** hanno registrato nel triennio una **sostanziale diminuzione**. Circa l'**articolazione per genere**, al **netto degli infortuni in itinere**: **59** eventi infortunistici (pari al 94% del totale) hanno coinvolto il personale maschile, per la maggior parte operai, causando **2.036** giorni di assenza dal lavoro, mentre **4** (pari al 6%) sono stati gli infortuni occorsi al personale femminile, nella totalità dei casi impiegato-amministrativo, che hanno comportato **97** giorni di assenza dal lavoro. Osservando la **ripartizione degli infortuni per società** aggregate in aree industriali si evidenzia, rispetto al 2013, la **diminuzione degli eventi infortunistici nelle aree Idrico, Reti ed Energia** e un **incremento nelle aree**

Corporate e servizi e Ambiente (vedi grafico n. 28). Il maggior numero di incidenti si è verificato in Acea Ato 2 (34 infortuni) e Acea Distribuzione (16 infortuni), le due più grandi società operative del Gruppo che hanno fisiologicamente una maggiore

esposizione al rischio infortunistico per il tipo di mansioni svolte. Nel corso dell'anno si sono regolarmente tenuti gli incontri di consultazione con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS),

garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

GRAFICO N. 28 - RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA (2013-2014)

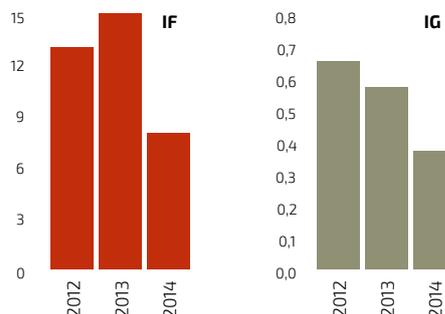


SOCIETÀ	2013	2014
	INFORTUNI (N.)	INFORTUNI (N.)
● area idrico (Lazio, Molise e Campania)	66	37
● area reti (Lazio)	35	16
● area energia (Lazio, Abruzzo e Umbria)	4	0
● area ambiente (Lazio, Umbria e Toscana)	2	3
● area corporate e servizi (Lazio)	3	7

NB: l'area idrica include 4 società, l'area reti 3, l'area energia 5, l'area ambiente 7 e l'area corporate e servizi ne include 2. Nel 2014 le società Acea Reti e Servizi Energetici ed Illuminazione Pubblica (reti), le società A.R.I.A., Aquaser, Kyklos, Solemme, ISA e S.A.MA.CE. (ambiente) e tutta l'area energia non hanno registrato infortuni. I dati in tabella non comprendono gli infortuni in itinere.

GRAFICO N. 29 - INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2012-2014)

	2012	2013	2014
infortuni (n.)	103	110	63
giorni totali assenza (*)	5.104	4.189	2.786
ore lavorate (**)	7.872.676	7.346.535	7.584.284
● indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	13,08	14,97	8,31
● indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,65	0,57	0,37



(*) i dati includono anche i giorni di assenza relativi a proscrizioni o riaperture di infortuni verificatisi gli anni precedenti.

(**) per alcune società il dato delle ore lavorate è ancora frutto di stima relativamente al mese di dicembre.

Acea si pone l'obiettivo, anche al di là dell'adempimento normativo, di **sensibilizzare sempre di più i dipendenti ai temi della sicurezza** tramite la **diffusione di procedure, documenti e aggiornamenti normativi nella intranet aziendale e l'erogazione di specifici percorsi formativi** (vedi anche il paragrafo La

Comunicazione interna e La formazione e lo sviluppo del personale). A tal fine, nel corso dell'anno, è stata pubblicata sulla intranet aziendale la sezione "Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia", nella quale sono disponibili anche materiali e documenti di interesse in materia di sicurezza sul lavoro.

Nel 2014, inoltre, Acea ha promosso l'iniziativa europea **Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato**, aderendo alla campagna **Ambienti di lavoro sani e sicuri**, valida per il biennio 2014-2015, promossa dall'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (vedi box di approfondimento).

L'IMPEGNO DI ACEA NELLA PREVENZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Nel 2014 Acea, attraverso la società del Gruppo Acea Energia, ha aderito alla campagna europea **Ambienti di lavoro sani e sicuri** per la promozione del benessere organizzativo.

In particolare, il progetto, la cui finalità è quella di accrescere la conoscenza dei rischi connessi allo stress lavoro-correlato e proporre azioni di prevenzione del fenomeno, ha previsto l'adozione di un **innovativo percorso di valutazione dei rischi psicosociali a cui sono esposti i dipendenti**, con il coinvolgimento di 250 dipendenti.

Acea Energia ha presentato i risultati dello studio in occasione del convegno **Le buone pratiche per il benessere organizzativo**, svoltosi a Roma nel mese di ottobre.

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, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Solemme, A.R.I.A., SAO, Crea Gestioni e Ecogena.

L'attività di **sorveglianza sanitaria** è affidata ad una **struttura interna** che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08) e **in collaborazione con professionisti esterni**.

La salute del personale viene monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che sottopongono i dipendenti alle seguenti tipologie di visite:

- pre-assuntiva;
- preventiva o in occasione del cambio di mansione;
- periodica, sulla base del piano di valutazione dei rischi;
- su richiesta del lavoratore;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente;
- precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata

superiore ai sessanta giorni continuativi. Inoltre, per i lavoratori esposti a rischi specifici, viene garantito un **programma di visite mediche mirato**.

Nell'ambito delle attività di tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, **i medici competenti collaborano con i datori di lavoro e con i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione** nell'attività di **valutazione dei rischi** cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria**.

Nel corso del 2014 **si sono svolte complessivamente 2.045 visite**; gli oneri relativi⁸⁴ sono stati pari a **circa 210.000 euro**. La presenza e l'operatività di un **Presidio medico di primo soccorso**, inoltre, garantiscono al personale aziendale e ai visitatori un primo

intervento nei casi di malessere per cui non è necessario il trasferimento presso strutture ospedaliere.

L'attività di sorveglianza sanitaria contempla anche la gestione della **prevenzione delle malattie professionali**, che il lavoratore può contrarre in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa, a causa dell'esposizione prolungata ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro. È compito del medico competente definire protocolli sanitari idonei ai profili di rischio presenti durante le attività lavorative e monitorare eventuali danni sulla salute dei lavoratori. Nel 2014 in Acea non ci sono state denunce per sospette malattie professionali.

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, Crea Gestioni, GE.SE.SA, LaboratoRI, Acea8cento, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Aquaser, Kyklos, Solemme, A.R.I.A., SAO, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA) e, dal 2014, SA.MA.CE.

Il **capitale umano** espresso dalle conoscenze e dalle abilità delle persone è un asset d'impresa fondamentale per Acea che si è dotata di un **Sistema di Gestione delle Persone** in grado di valorizzare il contributo di ciascuna risorsa al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Nel 2014, nell'ottica del miglioramento continuo, Acea si è posta l'obiettivo di innovare l'intera organizzazione, modificando la struttura gestionale, operativa ed informatica del Gruppo e **agendo sulla cultura organizzativa**.

A tal fine, l'azienda ha avviato il **Programma ACEA2PUNTOZERO** che, entro il 2016, permetterà di **gestire in modo integrato tutti i processi di lavoro**, anche grazie all'impiego di innovative tecnologie mobile (vedi capitolo

Istituzioni e impresa e box in L'identità aziendale capitolo Profilo del Gruppo). In questa direzione va il **progetto Workforce Management (WFM)**, introdotto in **Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Illuminazione Pubblica**, che, realizzando soluzioni informatiche integrate ai sistemi gestionali già utilizzati e in corso di evoluzione, efficientia i processi e sollecita i dipendenti a ripensare le proprie attività nel segno dell'innovazione (vedi anche Capitolo *Clienti e collettività*).

Per affrontare la sfida del cambiamento culturale, Acea ha scelto di adottare un modello di **change management** aperto e reticolare che **promuove la partecipazione attiva dei dipendenti**.

LA REMUNERAZIONE

Le **retribuzioni** dei dipendenti (esclusi dirigenti e top management) sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento. Le **retribuzioni medie lorde pro-capite** erogate nel 2014 risultano incrementate sul 2013 per tutte le qualifiche: quadri (4,5%), impiegati (3,4%), operai (2,7%). La **retribuzione media lorda pro-capite totale** è aumentata del 3,5% rispetto all'anno precedente ed è pari a **41,5 mila euro**; includendo anche i dirigenti essa si attesta a 44 mila euro, in crescita del 4% rispetto al 2013.

TABELLA N. 58 – RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA (2013-2014)

(in migliaia di euro)	QUADRI	VAR. %	IMPIEGATI	VAR. %	OPERAI	VAR. %	TOTALE	VAR. %
2013	65,9		38,3		37		40,1	
2014	68,9	4,5%	39,6	3,4%	38	2,7%	41,5	3,5%

84 Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

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 registra che **nel 2014 tale rapporto è pari al 91,5% per il personale femminile e all'80% 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 da personale maschile (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

I **compensi dei membri del Consiglio di Amministrazione** - per ciò che concerne l'emolumento annuo, la remunerazione per l'eventuale partecipazione ai Comitati endoconsiliari, i compensi destinati al

Presidente e Amministratore Delegato - sono stati **determinati dall'Assemblea dei soci** nella stessa seduta di nomina del 5 giugno 2014. La decisione assembleare è stata improntata ad una forte **riduzione delle retribuzioni** di tutti gli Amministratori, alla **limitazione dei compensi** percepibili per la partecipazione ai Comitati interni e alla determinazione di **nuovi obiettivi di performance su cui legare la parte variabile** della remunerazione dell'Amministratore Delegato (vedi anche la *Relazione sulla Remunerazione*⁸⁵).

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti Acea sono **Previdai** e **Pegaso**; il primo è riservato ai dirigenti, il secondo è dedicato al personale non dirigente inquadrato con i CCNL sottoscritti da Federutility per le imprese di servizi di pubblica utilità del

comparto elettrico e gas-acqua.

Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Federutility - l'organizzazione nazionale di rappresentanza delle aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori idrico, elettrico e gas - e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca, Flaei-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.

Nel 2014 i **dipendenti del Gruppo⁸⁶ aderenti al fondo Pegaso sono 2.517**, sostanzialmente in linea con il 2013 (2.553 dipendenti). **Acea ha girato al fondo Pegaso circa 4,4 milioni di euro di TFR ed ha versato 1,24 milioni di euro di contributo aziendale integrativo.**

Rispetto al totale iscritti, analizzando la distribuzione della popolazione Acea per genere, si evidenzia **un'incidenza pari al 78,5% degli uomini** e del **21,5% delle donne** (nel 2013 era rispettivamente pari all'76,8% e 23,2%). I dipendenti che contano il maggior numero di adesioni al Fondo hanno tra i 45 e 60 anni, pari a circa il 64,5% del totale degli iscritti.

TABELLA N. 59 – DIPENDENTI ACEA PEGASO: GENERE E CLASSI DI ETÀ (2014)

	UOMINI	DONNE	TOTALE
≤ 25 anni	1	0	1
> 25 anni e ≤ 30 anni	28	12	40
> 30 anni e ≤ 35 anni	99	36	135
> 35 anni e ≤ 40 anni	182	50	232
> 40 anni e ≤ 45 anni	253	75	328
> 45 anni e ≤ 50 anni	427	133	560
> 50 anni e ≤ 55 anni	413	120	533
> 55 anni e ≤ 60 anni	443	88	531
>61 anni	129	28	157
totale	1.975	542	2.517

TABELLA N. 60 – DIPENDENTI ACEA PEGASO: QUALIFICA (2014)

(NUMERO)

impiegati	1.576
operai	712
quadri	229
totale	2.517

L'attivo netto del fondo Pegaso destinato alle prestazioni ha raggiunto i 777 milioni di euro nel 2014 (erano 666 milioni di euro nel 2013) con un

aumento del 16,6% circa. I comparti **Bilanciato**, **Dinamico** e **Garantito** hanno chiuso tutti in positivo, rispettivamente di 8,16%, 10,80% e

1,43%. Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, nel 2014 è stato pari a 1,33%.

TABELLA N.61 – RENDIMENTO DEL VALORE DELLE QUOTE DEI COMPARTI PEGASO E DEL TFR (AL 31.12.2014)

TIPOLOGIA DI INVESTIMENTO	RENDIMENTO COMPARTI FONDO PEGASO
Garantito	1,43%
Bilanciato	8,16%
Dinamico	10,80%

Fonte: Dati Pegaso 2014

85 La Relazione sulla Remunerazione, che ha evidenza autonoma, è disponibile on line, ogni anno, nel sito web istituzionale, sezione Azionisti, Assemblea degli Azionisti.

86 Per le società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia, Acea Produzione, Laboratorio, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Solemme, Acea Gori Servizi, A.R.I.A, Aquaser, SAO.

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

Nei primi 15 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate prestazioni (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti) a favore dei dipendenti Acea per un importo complessivo di **16,5 milioni di euro**, di cui **2,5 milioni di euro nel solo 2014**, anno in cui si è raggiunto l'importo massimo erogato nel corso di un anno. Analizzando i valori del 2014, sono stati erogati per anticipazioni (motivate, sostanzialmente, da esigenze personali, oltre che dai casi ordinari previsti per sostenere spese mediche, acquistare o ristrutturare la prima casa per sé o per i propri figli) 1,8 milioni di euro, a fronte di 186 richieste, e 600 mila euro per riscatti, a fronte di 27 richieste.

Al 31/12/2014 il **patrimonio gestito dal Fondo** per conto degli iscritti Acea è pari a circa **71 milioni di euro**. La distribuzione dell'*asset allocation* tra i vari comparti del Fondo Pegaso testimonia che **l'82% circa degli iscritti Acea ha scelto il profilo Bilanciato**, con un portafoglio di investimenti caratterizzato da una componente media obbligatoria al 30% e azionaria al 70%.

È da segnalare che la previdenza complementare integrativa è stata oggetto di importanti novità introdotte dalla Legge di Stabilità 2015. Tra queste, ad esempio, la possibilità di ricevere direttamente il Tfr in busta paga, per il periodo che va da marzo 2015 a giugno 2018, rispetto al versamento dello stesso presso un fondo pensione o al mantenerlo presso l'azienda. A tali novità si accompagna inoltre una generale rimodulazione in aumento del prelievo fiscale sui rendimenti delle pensioni integrative (dall'11% al 20%), sulla rivalutazione del Tfr (dall'11% al 17%), sulla tassazione del Tfr in busta paga (passaggio dalla tassazione separata alla tassazione ordinaria progressiva Irpef).

Fonte: redatto con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo Pegaso

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il sistema incentivante di breve periodo, applicato in Acea, ha l'obiettivo di **corrispondere alle persone impiegate un riconoscimento economico commisurato al raggiungimento di performance di qualità e legato a comportamenti di leadership coerenti con il Modello in vigore nel Gruppo**.

Il sistema di incentivazione applicato a dirigenti e quadri è legato al **Management by Objectives (MBO): un compenso variabile** calcolato proporzionalmente al grado di **raggiungimento degli obiettivi** - individuali, aziendali (di società o di area) e di Gruppo - assegnati a inizio anno, e alla **misurazione dei comportamenti** agiti (vedi oltre).

Per **tutto il personale in servizio** con qualifica di quadro, impiegato ed operaio, anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di inserimento e di apprendistato è previsto un sistema premiante quale strumento di condivisione dei risultati aziendali sotto forma di **premio di risultato**, erogato annualmente in maniera proporzionale al livello di inquadramento professionale e alle ore lavorate nell'anno. Tale riconoscimento economico si calcola sulla base di indicatori di Redditività, Produttività, Efficienza e Qualità sia erogata sia percepita (viene infatti considerato anche un indicatore di *customer satisfaction*). Nel 2014, i criteri di erogazione del premio di risultato, previo accordo con le organizzazioni sindacali, sono stati ridefiniti alla luce del principio meritocratico, che ha introdotto, a partire dal 2015, un più efficace sistema di valorizzazione del contributo individuale della singola risorsa (vedi anche il paragrafo *Relazioni industriali*).

In Acea8cento, la società del Gruppo che cura i canali telefonici di relazione con il cliente, il sistema premiante tiene conto degli indicatori di qualità erogata che derivano dalle indagini realizzate con la tecnica del *mystery calling*, cioè tramite la simulazione di telefonate di clienti ai call center Acea.

Per l'Amministratore Delegato e l'alta direzione, composta da dirigenti alla cui responsabilità sono riconducibili obiettivi aziendali di lungo

termine, si applicano **sistemi incentivanti di medio-lungo periodo**: è infatti previsto, in aggiunta all'incentivo legato all'MBO, il **Long Term Incentive Plan (LTIP)**, un incentivo monetario di lungo termine, attualmente **2013-2015**, commisurato alla retribuzione annua lorda (RAL) e subordinato al livello di raggiungimento degli obiettivi di natura economico-finanziaria, predeterminati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, e di quelli **legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario** (*Total Shareholder Return* - misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili).

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, come le mensilità aggiuntive, i buoni pasto (ticket), uno sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il solo personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la polizza sanitaria integrativa, il Fondo Previdai per i dirigenti e il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso - per i dipendenti. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Al 31.12.2014 l'importo delle passività di bilancio destinate al TFR e ad altri piani a benefici definiti, da erogarsi ai dipendenti al termine dell'attività in azienda, ammonta a 117,4 milioni di euro, in aumento di 11,1 milioni di euro sul 2013. Tale variazione dello stock, in termini assoluti, risente principalmente dei maggiori accantonamenti destinati al TFR, per circa 69,1 milioni di euro, e alle agevolazioni tariffarie riservate ai dipendenti, per 36 milioni di euro.

Il Sistema di Gestione delle Persone, come sopra accennato, prevede un **processo di valutazione individuale (Performance Management)** rivolto a dirigenti e quadri del Gruppo (pari, nel 2014, a circa il 10% dell'organico complessivo), che misura la performance conseguita - ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati - e la **leadership** - la capacità di ciascuno di saper guidare le persone e agire favorendo il cambiamento, nel rispetto del

sistema valoriale di riferimento.

Il processo prevede due **fasi**: la **prima** consiste nella valutazione congiunta di **performance e leadership**, da parte del responsabile diretto, che determina il posizionamento di ciascuna persona valutata su una matrice; la **seconda fase**, condotta nell'ambito di tavoli di confronto interni, ha l'obiettivo di meglio calibrare la valutazione del singolo, garantendo **omogeneità e comparabilità** nei criteri di giudizio. Per l'erogazione dell'effettivo premio, il meccanismo connesso all'MBO prevede un sistema di "cancelletti di accesso" costituiti dagli obiettivi di Gruppo: il raggiungimento o meno di tali obiettivi inciderà sul compenso in maniera diversa a seconda del livello organizzativo della risorsa valutata.

Il sistema di valutazione di performance e leadership è determinante per identificare i **programmi di sviluppo e formazione** oltre ai sistemi di incentivazione e retribuzione più idonei. Al fine di supportare la corretta implementazione del nuovo processo di valutazione, sono stati messi a disposizione dei manager i seguenti strumenti:

- **il Manuale Performance & Leadership**: che rende accessibile la conoscenza del processo e rafforza le singole responsabilità degli attori coinvolti;
- **il Modello di Leadership**: che descrive gli elementi chiave necessari ad interpretare al meglio la missione, i valori di Acea e le competenze che i manager devono possedere e sviluppare per valorizzare il capitale umano. Tale modello si fonda su due macroaree di valori: i principi necessari a **gestire il business, favorendo il cambiamento e la competitività del Gruppo** e i valori fondamentali per guidare le persone, riconoscendo le loro capacità e responsabilità. Entrambe le aree si fondano sul principio: *"agire con integrità ed equità"*;
- **il Sistema informativo di Gruppo**, a supporto del processo di Performance Management, che consente ai valutatori di curare autonomamente le attività afferenti l'assegnazione e il monitoraggio degli obiettivi e quelle relative alla leadership, agevolando la gestione delle attività conseguenti.

Nel 2014, Acea ha esteso il **modello di valutazione alla popolazione aziendale con funzioni non manageriali**, avviando un **progetto pilota** che ha coinvolto dipendenti, provenienti dalle diverse aree industriali del Gruppo.

Il processo di valutazione, che sarà a regime nel 2015, ha le seguenti finalità:

- canalizzare l'energia delle persone verso azioni e risultati che realizzino la strategia e i valori dell'organizzazione;
- approfondire la conoscenza delle persone mediante un modello di valutazione standard per tutte le società del Gruppo;
- supportare e sviluppare le competenze e i

comportamenti delle persone utili alla loro crescita professionale e alla loro motivazione.

Acea ha inoltre avviato **percorsi di valorizzazione e sviluppo dei talenti** presenti nel Gruppo. In particolare, ha attivato il **progetto Walk In Progress** rivolto a giovani dipendenti delle società del Gruppo che, sulla base delle aspirazioni, attitudini al cambiamento, esperienze maturate e performance rilevate potranno assumere nel tempo ruoli di crescente responsabilità. La prima tappa di questo percorso è stata la progettazione e l'erogazione del **master in General Management delle Multiutility**, curato dai docenti della Scuola Superiore

Sant'Anna di Pisa.

Acea ha inoltre accolto dipendenti di altre società, con la finalità di favorire lo scambio di conoscenze ed esperienze fra le aziende e stimolare l'innovazione attraverso il confronto.

La società Acea Distribuzione ha aderito al progetto di ricerca **Golden Energy Ecosystem Lab**, che promuove l'integrazione dei valori e delle pratiche di sostenibilità nella cultura e nella strategia delle imprese del settore energetico, contribuendo alla definizione di modelli di business specifici. Acea Distribuzione partecipa al progetto con il contributo di due giovani ingegneri della società che sono membri del team di ricerca.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale* si riferiscono ad: Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Laboratori, Acea Ato 5, Acea Energia e Acea Produzione, Acea8cento, Crea Gestioni, Gesesa, Aquaser, Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA), Kyklos, Solemme, A.R.I.A. e SAO.

La competitività dell'azienda è strettamente correlata alla qualità e alla **professionalità del capitale umano che impiega**, pertanto, **la formazione**, finalizzata all'accrescimento di competenze delle persone, **è un elemento chiave** per il miglioramento delle performance dell'azienda e della capacità che essa ha di stare sul mercato.

In Acea l'attività di formazione, coerente con i piani di business e le strategie aziendali, consente di raggiungere obiettivi rilevanti, come il **cambiamento culturale dell'organizzazione e lo sviluppo delle competenze personali**, mediante iniziative centrate sull'acquisizione o l'aggiornamento di abilità specifiche.

La Funzione **Personale e Organizzazione** di Acea SpA cura il raggiungimento degli obiettivi formativi, con particolare riferimento a quelli di carattere generale, ed elabora il piano formativo annuale della capogruppo. Definisce **politiche, linee guida e strumenti** per le società del Gruppo, gestisce in maniera centralizzata la **formazione manageriale**, con percorsi formativi rivolti al top e al middle management, costruisce percorsi di **alta formazione**, di contenuto altamente specialistico e organizzati con partner universitari e di eccellenza, e di formazione **trasversale**, centrata su aree tematiche di interesse comune al Gruppo.

Le **società operative gestiscono autonomamente la formazione in materia di sicurezza**, per la prevenzione dei rischi connessi alle attività tecnico-operative e in relazione agli obblighi normativi previsti dal

legislatore, **e quella tecnico-specialistica**, rivolta all'acquisizione di competenze e capacità peculiari del business di riferimento. Entrambe le tipologie rientrano nel piano formativo annuale societario e completano il piano di formazione della capogruppo.

Il **processo di formazione** viene delineato a valle della **rilevazione dei fabbisogni formativi** che, dal 2014, viene effettuata in **modalità informatica** sulla piattaforma Pianetacea. Esso prevede la definizione della **popolazione coinvolta e dei contenuti da trattare**, l'**individuazione del fornitore**, l'**erogazione dei corsi** con il supporto di strumenti e materiali didattici opportunamente scelti a seconda della metodologia, che può essere **tradizionale** – in aula con lezioni frontali o in affiancamento –, **esperienziale** – favorendo esperienze efficaci anche al di fuori del luogo di lavoro – e **online**, su piattaforma **Pianetacea**, in modalità e-learning. Il processo si conclude con la **valutazione del livello di soddisfazione** dei discenti sugli aspetti organizzativi e la qualità della docenza, e con la consuntivazione delle partecipazioni nella **reportistica periodica**.

L'adesione dell'azienda a **organismi interprofessionali per la formazione continua** è un ulteriore strumento utile all'accrescimento delle competenze del personale aziendale.

In particolare, le principali società del Gruppo (Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Ato 2, Acea Ato 5,

Laboratori, Acea Energia, Acea Produzione) **aderiscono al Fondo FOR.TE**. (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), che eroga finanziamenti per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e la crescita della capacità competitiva delle imprese. Nel 2014 è stato portato a conclusione il piano **Steps2**, finanziato dal Fondo FOR.TE, grazie al quale è stato possibile organizzare il percorso formativo **Le persone al centro del Gruppo Acea**, focalizzato sul Modello di valori e di Leadership adottati dal Gruppo (vedi box di approfondimento), ed è stato ottenuto un nuovo finanziamento per il progetto **Steps3**, che si concluderà nel 2015 e prevede il proseguimento dei percorsi di formazione rivolti agli impiegati, sempre sul Modello di Performance e Leadership. Inoltre, le società Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Ato 2, A.R.I.A., Laboratori, Acea Energia aderiscono a Fondirigenti, per la formazione dei manager, e alcune società dell'area Ambiente a Fondimpresa, per la formazione del personale tecnico. Nel 2014, da Fondirigenti è stato ottenuto un finanziamento per il piano **Drive&Change**, che prevede l'erogazione di due percorsi formativi – Self Change e Safe Driving – che si concluderanno nel 2015. Self Change è un percorso di sviluppo della leadership finalizzato sia all'apprendimento di nuove abilità e competenze sia ad affinare la capacità di riconoscere e correggere comportamenti inefficaci; Safe Driving, in coerenza con i principi introdotti dal D. Lgs. n. 81/08, ha l'obiettivo di migliorare la qualità di guida del conducente.

LE PERSONE AL CENTRO DEL GRUPPO ACEA

Il percorso formativo **Le persone al centro del Gruppo Acea**, rivolto agli impiegati di tutte le società del Gruppo e finalizzato alla condivisione del sistema valoriale e di gestione adottato dall'azienda, ha coinvolto, nel 2014, **oltre 350 persone**.

Il progetto è stato articolato in **due giornate di formazione esperienziale**, svolte in modalità outdoor, nel corso delle quali i dipendenti hanno avuto la possibilità di esperire direttamente il senso dei valori aziendali ed hanno potuto accrescere, attraverso le dinamiche relazionali instaurate tra le persone coinvolte, il senso di appartenenza e la percezione dell'identità aziendale.

Oltre ai percorsi inseriti nella formazione finanziata, sono stati erogati nell'anno corsi su tematiche di interesse trasversale al Gruppo, come quello di **alta formazione** in materia di **normativa sugli appalti, normativa del lavoro, economia aziendale e gestione dei rifiuti** (SISTRI). È stato avviato anche il percorso formativo **Conosci Acea?** volto a favorire la creazione di una cultura di Gruppo (vedi box di approfondimento).

CONOSCI ACEA?

Conosci Acea? è un progetto formativo di integrazione interaziendale, che nel 2014 ha coinvolto oltre 150 dipendenti, finalizzato ad **accrescere la conoscenza delle attività del Gruppo e la comprensione dei processi aziendali**. Parte integrante del percorso è stata l'organizzazione di visite agli impianti, guidate dai responsabili dei siti produttivi, tra cui la Cabina Primaria dell'Esquilino, le Sorgenti del Peschiera, il Centro Idrico dell'Eur, il Depuratore di Ostia, il Termovalorizzatore di San Vittore, la Centrale di Salisano e le Sale operative idrica ed elettrica. A completamento del piano formativo è in fase di sviluppo il percorso e-learning, destinato a tutta la popolazione aziendale, che sarà erogato sulla piattaforma Pianetacea nel 2015.

Con il supporto della piattaforma multimediale di Gruppo - Pianetacea - sono stati erogati corsi di formazione online in materia di Responsabilità Amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01), *Codice della Privacy* (D.Lgs. 196/03) e *Codice Etico* del Gruppo. Ad integrazione di tale attività, la società Acea Distribuzione ha realizzato moduli di formazione itinerante su *Codice della Privacy* e *Codice Etico per gli operai impossibilitati ad accedere alla formazione online*.

La divulgazione dei valori etici di Gruppo e della normativa aziendale avviene anche mediante pubblicazione sul portale intranet e nel sito web istituzionale. Con riferimento al personale neoassunto, nell'ambito della formazione d'ingresso, sono sempre previsti moduli dedicati

alla missione aziendale e al *Codice Etico*.

Ulteriori **interventi di formazione** hanno riguardato:

- la **sicurezza** (aggiornamento RLS, Addetto primo soccorso, Addetti servizio antincendio ecc.) e i relativi **sistemi di gestione**;
- i **sistemi di gestione integrata Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**;
- le conoscenze connesse all'attività di **Direzione Lavori**;
- il **Miglioramento Continuo**, in Acea Distribuzione.

Nel 2014 le attività di **formazione tradizionale ed esperienziale** sono state organizzate in **443 corsi**, proposti per **1.008 edizioni**, con un **numero di dipendenti formati** pari a

3.455, di cui il **24,4%** è composto da **donne**. La **piattaforma e-learning** ha inoltre previsto **8 corsi** a cui hanno preso parte **1.266 dipendenti**, di cui il **27,2% donne**. **Complessivamente nel 2014 le ore di formazione totali sono 81.898**, con una **contrazione del 6,9%** rispetto alle ore 87.983 erogate nel 2013, in particolare, la formazione **in aula o in modalità esperienziale** totalizza **79.022 ore** e **quella in e-learning** raggiunge le **2.876 ore**.

Le **ore di formazione pro capite**⁸⁷ **complessive sono 17,3**; in particolare, le ore **pro capite** erogate in aula o in modalità esperienziale sono 22,9 e quelle in modalità e-learning 2,3.

TABELLA N. 62 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE (2013-2014)

TIPOLOGIA CORSI	CORSI (N.)		EDIZIONI (N.)		FORMAZIONE (ORE)	COSTI (EURO)	
	2013	2014	2013	2014		2013	2014
alta formazione	8	9	59	9	6.738	103.853	103.672
informatica	26	41	91	96	4.674	28.132	8.319
inserimento neo-assunti (*)	11	6	15	7	252	0	2.080
linguistica	5	4	34	8	1.544	50.000	8.887
tecnico-specialistica	197	172	419	317	19.194	145.021	163.839
manageriale	15	26	31	91	15.612	737.576	648.567
amministrativo-gestionale (*)	45	14	53	46	1.847	53.727	11.140
sicurezza	196	171	415	434	29.161	186.067	180.096
totale	503	443	1.117	1.008	79.022	1.304.376	1.126.600

(*) la formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale viene realizzata prevalentemente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

N.B. Per le società SAO, A.R.I.A. e Laboratorio, i dati relativi alla ripartizione per genere dei dipendenti formati è frutto di stima.

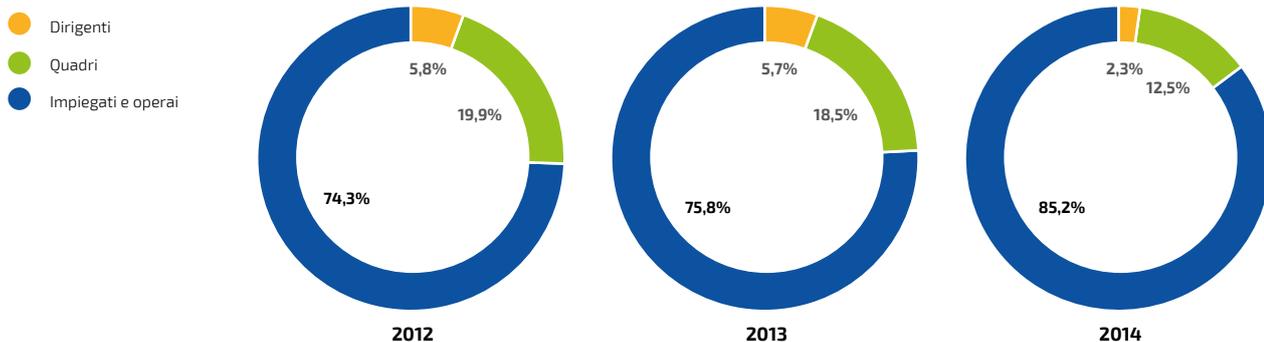
TABELLA N. 63 – I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA (2013-2014)

TIPOLOGIA CORSI	CORSI (N.)		FORMAZIONE (ORE)	COSTI (EURO)	
	2013	2014		2013	2014
alta formazione	1	1	341	15.000	400
manageriale	1	1	74	5.000	400
sicurezza	2	2	475	30.000	800
Codice della Privacy (D. Lgs. 196/03)	1	1	331	7.000	400
Codice Etico	1	1	251	7.000	400
Responsabilità Amministrativa degli Enti (D. Lgs. 231/01)	2	1	161	7.000	400
Unbundling	0	1	1.243	0	9.300
totale	8	8	2.876	71.000	12.100

Complessivamente 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 pari, nel 2014, a **1.138.700 euro** (vedi tabelle nn. 62 e 63 e grafico n. 30).

⁸⁷ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (81.898 nel 2014) al numero complessivo di dipendenti formati (4.721 nel 2014). Il dato relativo ai dipendenti formati è superiore alle consistenze del perimetro considerato (4.682) poiché coloro che hanno fruito dei corsi di formazione in e-learning potrebbero aver frequentato anche la formazione tradizionale ed esperienziale.

GRAFICO N. 30 – RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA (2012-2014)



NB le ore di formazione per qualifica delle società SAO e A.R.I.A. sono frutto di stima.

Un'altra modalità per accrescere la formazione del personale interviene quando l'azienda finanzia, integralmente o in parte, la partecipazione dei dipendenti a master universitari. Nel corso dell'anno LaboratoRI ha dato un contributo economico alla partecipazione di tre dipendenti ai master in *Tecniche e controlli ambientali* e in *Gestione e manutenzione degli impianti ecologici* ed Acea Energia ha investito in corsi di formazione e seminari, curati da partner internazionali e leader nel settore energetico.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile ad occasioni di **incontro tra aziende e studenti**, stipula **convenzioni** per la promozione di stage e tirocini formativi ed è attiva nell'ambito di master universitari erogando docenze con il supporto del personale aziendale (vedi capitoli *Istituzioni e impresa* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2014 Acea ha collaborato con il mondo universitario e di formazione superiore, incontrando neolaureati e giovani studenti con i quali ha tenuto brevi colloqui individuali di orientamento e di approfondimento del percorso di studi completato o in svolgimento.

Le principali iniziative dell'anno sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 18ª edizione**, un'iniziativa volta a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, fornendo agli studenti gli strumenti per coniugare al meglio le conoscenze acquisite alla fine del percorso universitario con le reali opportunità offerte dal mercato del lavoro.
- **HRC Talent Days - Progetto di Orientamento al lavoro**, un progetto rivolto a ragazzi di età compresa tra i 16 e i 25 anni, che stanno per terminare il percorso di studi di scuola superiore o universitario o neolaureati. Si tratta di classi-laboratorio di orientamento informativo e formativo, che fanno conoscere in modo approfondito la realtà aziendale ospite della giornata. Tale programma si è occupato di promuovere una cultura inclusiva dell'orientamento professionale e veicolare il

messaggio che "potenzialmente ognuno di noi ha talento"; Acea ha partecipato all'iniziativa nelle vesti di testimonial nell'ambito di due giornate di orientamento destinate ai figli di dipendenti delle aziende che fanno parte del Network HR Community, una business community focalizzata sui temi relativi alle risorse umane.

Inoltre, Acea ha partecipato con testimonianze aziendali a numerosi eventi di confronto con il mondo universitario ed istituzionale, in occasione dei quali ha descritto i propri business di riferimento.

In particolare, Acea Distribuzione ha proseguito la collaborazione con l'Università di Tor Vergata nell'ambito del **progetto di ricerca HRO** (High Reliability Organization), offrendo la sua testimonianza agli studenti in materia di monitoraggio della leadership e potenziamento della cultura del miglioramento continuo in azienda, ed ha svolto docenze, presso l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e l'Università di Tor Vergata, sui temi inerenti la gestione del cambiamento e la valutazione del personale.

Acea Ato 5 ha continuato la collaborazione con l'Università degli Studi di Cassino, partecipando, insieme alle più importanti realtà industriali del territorio, all'iniziativa di **placement UniClamOrienta** organizzata per orientare i giovani verso il mondo del lavoro.

Acea ha poi sostenuto sia con finanziamenti sia con contributi professionali (docenze, stage, tirocini, attività di tutoraggio, ecc.) alcuni progetti formativi, master universitari e di formazione post-laurea, tra cui:

- il **master in Management e responsabilità sociale di impresa** presso la Facoltà di Scienze Sociali Pontificia Università San Tommaso (Angelicum) - erogando due borse di studio, a copertura della quota d'iscrizione, e offrendo prioritariamente tale opportunità a figli di dipendenti delle società del Gruppo;
- il **master in Energy management**, organizzato dal MIP School of Management del Politecnico di Milano, nell'ambito del quale due studenti hanno preso parte a un project work, con la supervisione aziendale;

- il **master in Geoinformazione e Sistemi di Informazione Geografica a supporto dei processi di Gestione Sostenibile del Territorio e della Sicurezza Territoriale** dell'Università Tor Vergata di Roma, nel corso del quale è stata condotta l'analisi del GIS adottato da Acea Ato 2 e si è condivisa l'esperienza del progetto Workforce Management (WFM);
- il **master in Ambiente, efficienza energetica e smart cities**, organizzato dalla Business School del Sole 24 Ore;
- il **master in Gestione e Manutenzione degli impianti ecologici** presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza;
- il **master in Tecniche e Controlli Ambientali** presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università Tor Vergata.

La società **Aquaser**, in collaborazione con **l'Università La Tuscia di Viterbo ha dato seguito al Progetto Messico**, promosso nel 2012, per la produzione sostenibile di bioenergia, biofertilizzante e acqua da rifiuti organici entro un'area boschiva di Città del Messico. Con riferimento ai tirocini formativi e di orientamento professionale, nel 2014, sono state rinnovate le **convenzioni quadro** con le università romane La Sapienza, Tor Vergata ed Europea e con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Perugia; la società Acea Ato 5 ha stipulato due nuove Convenzioni con gli Istituti "Brunelleschi-Da Vinci" di Frosinone e "Itis Reggio" di Isola Liri.

Le società del Gruppo hanno attivato, complessivamente, **17 tirocini per studenti delle scuole superiori, universitari o neolaureati e 16 stage formativi**. In particolare, come avviene ormai da qualche anno, Acea Ato 2 e LaboratoRI, nell'ambito del **progetto alternanza scuola-lavoro**, hanno attivato 2 tirocini, ospitando complessivamente 30 studenti tirocinanti provenienti di due istituti tecnici romani. A conferma delle reali opportunità che l'azienda offre alle nuove generazioni, nel corso dell'anno **Acea ha stabilizzato 13 giovani** precedentemente inseriti con contratto atipici (di collaborazione, a progetto), in tirocinio o in stage.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

In Acea la comunicazione interna è intesa come processo fondamentale per **favorire la conoscenza dell'azienda** tra i dipendenti, **agevolare un buon clima interno**, diffondere la cultura dell'organizzazione e **sviluppare nel personale la vicinanza ai valori aziendali**.

Nel 2014 l'obiettivo principale dell'**Unità Comunicazione Interna**, entro la Funzione Personale e organizzazione della capogruppo, è stato quello di contribuire alla promozione del cambiamento culturale, introdotto dal Programma ACEA2PUNTOZERO, attraverso la sensibilizzazione e il coinvolgimento dei dipendenti.

La comunicazione rivolta **ai dipendenti** è veicolata, in primo luogo, tramite il sito aziendale **intranet**, un portale che **diffonde quotidianamente notizie e avvisi** d'interesse per i dipendenti, evidenziando in un banner le notizie più rilevanti della giornata.

Tramite intranet è possibile:

- reperire le **principali informazioni sulle società e il personale** del Gruppo;
- accedere alla rubrica telefonica interna;
- consultare i documenti ufficiali (Bilanci, Codice Etico, politiche, ecc.);
- reperire le procedure aziendali e i regolamenti;
- accedere alle disposizioni organizzative di ciascuna società del Gruppo;
- leggere la rassegna stampa quotidiana e i

comunicati stampa;

- scaricare e visualizzare video e gallerie fotografiche (teaser) sugli eventi aziendali.

In intranet sono inoltre disponibili numerose **sezioni di approfondimento** su Sicurezza, Sistemi di gestione, Formazione, Informatica, Normativa di riferimento (come il D. Lgs. 231/01) e una sezione specifica, denominata **Persone Acea**, rende visibili e accessibili ai dipendenti contenuti relativi al sistema di gestione del personale e consente a ciascun dipendente la compilazione e l'aggiornamento del proprio **curriculum vitae**. Quest'anno il portale **si è arricchito delle sezioni: Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, che tratta, in ottica integrata, gli aspetti relativi alle certificazioni, **Mobility Management**, nata per agevolare gli spostamenti dei dipendenti da e verso il luogo di lavoro, sensibilizzandoli anche all'adozione di forme di mobilità sostenibili e **ACEA AMA LE DIFFERENZE**, ideata in collaborazione con AMA allo scopo di promuovere una maggiore partecipazione dei dipendenti del Gruppo al tema del riciclo e della raccolta differenziata. È inoltre proseguita, a cura delle Funzioni Regulatory (Studi e Ricerche) e Personale e Organizzazione, con il supporto della Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, l'attività di redazione e pubblicazione dei **quaderni Acea** che valorizzano le migliori iniziative realizzate nel Gruppo. Nel 2014 è stato pubblicato un numero dedicato all'avvio del Workforce Management

(WFM): una forma innovativa di organizzazione del lavoro supportata da dispositivi portatili e strumenti di automazione (**device**). Nella intranet trovano evidenza anche le iniziative di rilievo sociale a cui Acea, nel corso dell'anno, ha dato il proprio sostegno, tra le quali: la Giornata Mondiale contro le Mutilazioni Femminili e l'evento **Mai più** organizzato da Acea in occasione della Giornata internazionale, indetta dall'ONU, per l'eliminazione della violenza sulle donne.

Tra le **iniziative rivolte ai dipendenti** del Gruppo si segnalano: il corso **Communis Agere**, realizzato *in house*, che ha previsto una serie di incontri sui temi del **public speaking**; l'iniziativa ACEA PER TE, che ha messo in palio, lungo l'arco dell'anno, biglietti e inviti per eventi di carattere artistico, culturale e sportivo, sponsorizzati da Acea; la regata RE-BOAT RACE, un evento sul riciclo, al quale Acea ha partecipato con quattro imbarcazioni costruite da dipendenti con materiale di recupero, e l'organizzazione della serata conclusiva dell'iniziativa OPERATIONS SUMMER, ideata con la società Acea Ato 2. Sempre nel 2014 è proseguito il progetto **Meet in Acea**, coordinato dalle Funzioni Personale e Organizzazione e Regulatory, nell'ambito del quale sono stati organizzati, con il contributo e la testimonianza di illustri ospiti esterni, alcuni incontri volti all'approfondimento di temi di attualità.

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, Laboratorio, Acea8cento, Acea Energia e Acea Produzione.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro (vedi box dedicato), l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) sono le principali strutture che in azienda svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti. Il Circolo Ricreativo Aziendale **propone iniziative di carattere culturale, sportivo, turistico, assistenziale, economico, commerciale** con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**, un'iniziativa a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo da inviare alla

Funzione Personale e Organizzazione o al CRA (Circolo Ricreativo Aziendale), con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo. **I soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale**, inclusi i dirigenti, raggiungono nel 2014 le **4.615 unità** (erano 4.610 nel 2013) e si confermano numerose, come ogni anno, le richieste di fruizione dei servizi offerti, in virtù della loro qualità a costi contenuti. Il CRA ha seguito, come di consueto, l'attività di gestione dell'**asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che **nel 2014 ha ospitato 46 bambini** nel primo semestre e **44** nel secondo. Di competenza del Circolo Ricreativo Aziendale sono anche le convenzioni con gli istituti che offrono prestazioni quali l'**assistenza sanitaria**

complementare ai dipendenti aziendali e ai familiari a loro carico, l'erogazione di **prestazioni odontoiatriche gratuite** per i dipendenti e i familiari a carico e la **consulenza gratuita in materia legale** (vedi tabella n. 64). Il CRA ha inoltre attivato convenzioni a beneficio dei soci, consultabili sul sito internet (www.cra-acea.it), e confermato alcuni accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali afferenti al circuito LisTicket nonché il servizio di pagamento bollette e ricariche telefoniche tramite il circuito Lottomatica. Sono state infine sostenute **iniziative di solidarietà**, in collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio, con l'offerta di **pasti ai senzatetto** in occasione delle festività natalizie e pasquali.

TABELLA N. 64 - I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2012-2014)

(NUMERO)	2012	2013	2014
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.140	1.012	843
soci che hanno usufruito di contributi per attività sportive	574	545	448
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	150	121	123
soci interessati a ratei assicurativi	1.729	1.819	1.952
soci interessati a ratei per acquisti	91	575	96
soci iscritti al Touring Club Italiano (T.C.I.)	36	24	20
rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	1.082	1.033	953
soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"	763	826	850
soci che hanno beneficiato di borse di studio	64	35	44

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) di Acea opera in favore dei dipendenti facendosi promotore di iniziative a sostegno delle persone, ne sono validi esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti

possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro e confronto per famiglie e genitori. L'associazione si occupa altresì di fornire servizi, quali la consulenza su mutui e prestiti e l'assistenza scolastica per i figli dei dipendenti che

frequentano le scuole medie inferiori e superiori. Tra le iniziative del 2014, è da segnalare l'organizzazione di un corso di autodifesa per le donne.

L'ASSOCIAZIONE MEDAGLIE D'ORO

L'Associazione Medaglie d'oro, nata nel 1956, ha tra i propri soci **pensionati e dipendenti che hanno maturato almeno 20 anni di servizio presso l'azienda**. Al 31 dicembre 2014 contava 901 iscritti di cui 741 pensionati e 160 dipendenti in servizio.

L'Associazione fornisce **assistenza** agli associati **in campo previdenziale e fiscale**, promuove **iniziative sociali, formative, culturali, ricreative e turistiche** e sostiene **progetti di solidarietà**.

In particolare, nell'anno, sono state:

- realizzate 2 giornate sociali, con l'assegnazione di riconoscimenti a 28 soci fedelissimi (iscritti da almeno 20 anni);
- rinnovate convenzioni con alcuni esercizi commerciali, uno studio legale e un centro fisioterapico;
- assegnate 8 borse di studio a figli di soci;
- organizzate visite a mostre e musei, siti archeologici, storici e monumentali;
- organizzati tour all'estero e in Italia, soggiorni estivi in località marine e gite giornaliere;
- organizzati spettacoli teatrali riservati ai soci;
- fornito supporto fiscale mediante la collaborazione di un esperto qualificato e la disponibilità di un CAF dedicato, in occasione della denuncia dei redditi, del pagamento dell'IMU e della TASI.

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 31.12.2014, da **259 dipendenti**) e, nel tempo, tale sinergia

ha agevolato l'abbattimento delle barriere architettoniche presenti nelle sedi aziendali e il miglioramento della sicurezza degli ambienti di lavoro. L'ANMIC, riconosciuta in azienda sin dal 1957,

tutela gli iscritti ed offre loro alcuni servizi, ha inoltre stipulato accordi, come quelli raggiunti con una compagnia di assicurazione e il CRA, in materia di rimborsi di spese mediche e sanitarie.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Manterremo il sistema di governance ai più elevati livelli di trasparenza e correttezza. Supporteremo il management nell'individuazione e valutazione dei rischi per il business.

Acea, emittente quotata, cura i rapporti con gli analisti e gli azionisti, attuali e potenziali, tramite le attività della **Funzione Investor Relations**, che si rapporta con i diversi attori della comunità finanziaria assicurando al mercato **informazioni tempestive, complete e trasparenti**, e della Funzione **Affari Legali e Societari**, che cura la gestione dei flussi informativi con le Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, in parte come utile di gestione 2014 e in parte da riserve di esercizi precedenti, **95,8 milioni di euro di dividendi** (erano 89,4 milioni di euro nel 2013), che corrispondono a 45 centesimi di euro per azione, con un **payout del 59%** sull'utile netto. Gli utili di competenza di terzi sono pari a 6,5 milioni di euro.

Il titolo Acea ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2014 un prezzo pari a 8,94 euro per azione (capitalizzazione: 1.903,9 milioni di euro), in crescita dell'8% circa rispetto all'anno precedente.

TABELLA N. 65- ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2014)

	VARIAZIONE % 31.12.14 (rispetto al 31.12.13)
Acea	+8,04%
FTSE Italia All Share	-0,33%
FTSE Mib	+0,23%
FTSE Italia Mid Cap	-3,86%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **129,3 milioni di euro** (126,4 milioni di euro nel 2013). Per quanto riguarda la composizione degli oneri finanziari, si conferma il trend già registrato lo scorso anno: da un lato, l'aumento degli interessi sui prestiti obbligazionari, per circa 17 milioni di euro, per effetto dei bond collocati nel 2013 e 2014, dall'altro, il decremento delle commissioni sui crediti ceduti per circa 4,7 milioni di euro e la riduzione degli interessi sull'indebitamento a breve-medio-lungo termine per circa 7 milioni di euro.

Nel luglio 2014 Acea SpA ha collocato, con successo, **un'emissione obbligazionaria decennale per un valore di 600 milioni di euro**, a valere sul programma da 1,5 miliardi di euro deliberato dal CdA il 10 marzo 2014. Tale offerta è stata destinata ad investitori istituzionali, che hanno espresso richieste superiori ai 2 miliardi di euro. L'emissione è stata finalizzata al rifinanziamento di bond e prestiti in scadenza, in un'ottica di ottimizzazione della struttura finanziaria: riduzione degli oneri e allungamento della durata media del debito.

I RATING DELLE AGENZIE

Il **rating** è un giudizio sintetico sul merito di credito di un soggetto, fondato sulla sua capacità di rimborsare, nei tempi prestabiliti, capitale e interessi. Anche Acea, che si rivolge al mercato finanziario, si sottopone volontariamente alle valutazioni indipendenti delle principali agenzie di rating internazionale.

TABELLA N. 66 - RATING 2014

AGENZIA	RATING A LUNGO TERMINE	RATING A BREVE TERMINE	OUTLOOK
S&P's	BBB-	A-3	stabile
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

Standard & Poor's ha mantenuto stabile per il 2014 il giudizio complessivo su Acea. Nel report di fine anno l'agenzia ha sottolineato un elemento di discontinuità con il passato, evidenziando che la struttura regolatoria nel settore idrico porterà una maggiore stabilità nei flussi di cassa, anche se dovesse perdurare la condizione di depressione economica del contesto territoriale e istituzionale di riferimento. Tale elemento ha rafforzato il

giudizio positivo sul *business risk profile* che passa da **Satisfactory** a **Strong**. **Moody's** ha confermato il rating dello scorso anno, sottolineando come la composizione delle attività di Acea sia caratterizzata da un basso profilo di rischio, grazie all'80% dell'EBITDA garantito da business regolamentati. L'agenzia ha apprezzato inoltre anche i miglioramenti nella liquidità apportati dai piani di emissioni

obbligazionari 2013-2014. **Fitch** ha convalidato il rating su Acea, migliorando l'outlook da negativo a stabile, soprattutto in conseguenza della positiva definizione del primo periodo regolatorio del settore idrico, da parte dell'AEEGSI, e di un maggior peso industriale del Gruppo.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel 2014 sono stati pubblicati **oltre 100 studi/note sul titolo Acea**.

La Funzione Investor Relations **ha incontrato circa 160 investitori equity**, analisti *buy side*, investitori e analisti *credit*, italiani e internazionali, e ha tenuto conference call con il mercato in occasione dell'approvazione dei risultati annuali, intermedi e del Piano Industriale 2014-2018.

La comunicazione economico-finanziaria (*price sensitive, rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) che riguarda Acea è stata tenuta in costante aggiornamento nello spazio Azionisti del **sito web aziendale**, mediante documenti, informazioni e presentazioni. Sono inoltre fruibili, in siti dedicati, le versioni navigabili degli ultimi Bilanci del Gruppo (d'esercizio e di sostenibilità).

Gli sforzi implementati per il miglioramento della comunicazione finanziaria e corporate on-line

hanno permesso ad Acea di rientrare per il 2014 nella ricerca **Webranking**, edizione italiana, con un punteggio di 23/100 classificandosi al 55° posto sul totale di 69 aziende esaminate. **Webranking** rappresenta, ad oggi, l'analisi più accreditata a livello europeo sulla qualità e l'innovazione informativa dei siti aziendali delle principali quotate.

FINANZA SOSTENIBILE E RESPONSABILE

FINANZA TRADIZIONALE E FINANZA SOSTENIBILE E RESPONSABILE: VERSO LA CONVERGENZA PER L'INTEGRAZIONE?

Uno dei confronti più interessanti, che indica l'evoluzione del concetto di RSI e di sviluppo sostenibile, è quello tra **operatori di finanza "tradizionale" e operatori di finanza sostenibile e responsabile**. Tipicamente, la contrapposizione tra i due mondi viene interpretata come l'arroccamento tra visioni opposte della finanza, della sua funzione e dei suoi obiettivi.

Nel 2014, anche sulla scorta del perdurare della situazione di crisi, sono maturate alcune importanti iniziative, utili a superare barriere preconcepite tra finanza *mainstream* e finanza sostenibile e a cercare elementi di sincretismo nella prospettiva di riportare la finanza ad esercitare il necessario e positivo ruolo di motore delle dinamiche economiche generali.

In tal senso è valutabile, ad esempio, il lavoro svolto dal **Forum per la Finanza Sostenibile (FFS)** per produrre, dopo un'ampia consultazione con gli operatori del settore, una **definizione** al passo con i tempi di **investimento sostenibile e responsabile**. È da notare che il *position paper* del FFS sottolinea l'evoluzione del concetto di investimento "etico", in principio legato quasi esclusivamente a considerazioni di ordine morale, oggi aperto a valutazioni oggettive di ottimizzazione del profilo rischio-rendimento, al pari di un investimento tradizionale. Il riferimento ad un orizzonte di medio-lungo periodo e alla valutazione estesa anche ad aspetti ESG (Environmental, Social, Governance), caratteristico degli investimenti responsabili, trova accoglienza anche nelle nuove politiche Comunitarie di finanziamento a lungo termine.

Ancora più significativa l'iniziativa di **engagement collettivo**, lanciata dai principali **fondi pensione di categoria italiani verso alcune grandi banche**. Prima, per il suo genere, nel nostro Paese, promossa da **Asofondipensione** e stimolata dal **Fondo Cometa**, tale iniziativa si caratterizza per una **presa di posizione di gruppo dei Fondi italiani** (23 mld \$ AUM) **verso i rischi e gli impatti del climate change** sullo sviluppo sostenibile e sugli obiettivi tipici di un fondo pensione: consentire ai propri iscritti di disporre di prestazioni pensionistiche complementari adeguate. In tale prospettiva, alle circa 40 principali banche internazionali, è stata **inviata una formale richiesta informativa** circa le politiche di valutazione del rischio e monitoraggio dei finanziamenti concessi dagli istituti di credito nei confronti delle industrie ritenute le principali contributrici al fenomeno dei cambiamenti climatici.

Entrambe le iniziative illustrate testimoniano elementi di convergenza tra soggetti, ambiti d'interesse, metodi di analisi e operativi che verosimilmente si rafforzeranno, qualora sostenuti da politiche pubbliche favorevoli (ad esempio, tramite l'implementazione di strumenti di detassazione per investimenti SRI) e dal ripensamento del ruolo della finanza per l'economia reale.

L'EVOLUZIONE DEGLI INVESTIMENTI SOSTENIBILI E RESPONSABILI

Vigeo, nell'edizione 2014 di *Green, social and ethical funds in Europe*⁸⁸, ha presentato **l'evoluzione dei fondi etici retail in Europa** tra il giugno 2013 e il giugno 2014.

I dati confermano la tendenza alla ripresa che si era configurata sin dallo scorso anno, con **l'aumento sia del valore degli asset gestiti sia del numero di fondi attivi**, e mostrano un mercato in maggior dinamismo.

Secondo l'analisi effettuata da Vigeo si delinea un allentamento della morsa della crisi nel mercato finanziario e si fanno più evidenti la solidità e la diffusione delle forme di investimento socialmente responsabile (SRI - *Socially Responsible Investment*) in tutti i Paesi europei, sia pure con differenti livelli di consapevolezza.

L'analista pone altresì l'accento sul ruolo che ciascun attore può svolgere per rendere più forte tale consapevolezza e conferire maggior peso a queste forme di investimento, che presentano ancora ampi margini di sviluppo, mettendo in luce il progressivo aumento d'importanza dei fattori ESG (Ambientali, Sociali e di Governance) nell'apprezzamento del valore delle imprese.

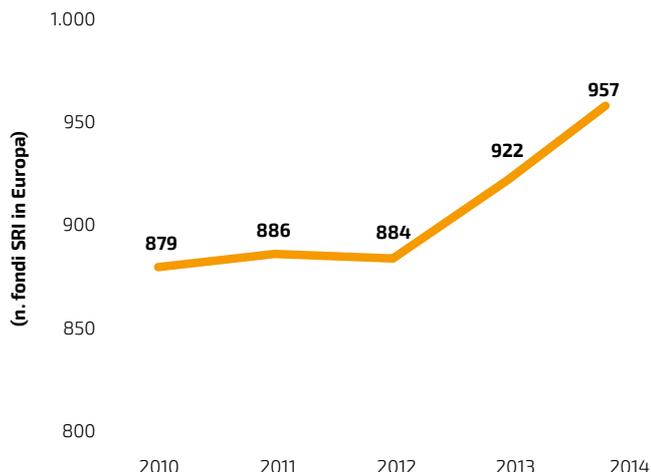
Nel giugno 2014 si registravano **957 fondi SRI attivi**, domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso, con un **aumento del 4%** rispetto ai 922 fondi attivi del medesimo periodo 2013, in linea con l'andamento già rilevato l'anno passato.

Il **valore degli asset gestiti**, in continuità con la tendenza dell'ultimo quinquennio, **è cresciuto del 18%, arrivando a circa 127 miliardi di euro a fronte dei 108 miliardi di euro del 2013** (vedi grafici nn. 31, 32 e 33).

Francia, Regno Unito, Svizzera, Olanda, Germania e Belgio continuano ad essere i Paesi in cui la dimensione del mercato dei fondi SRI è più solida. I primi 5 Paesi gestiscono, complessivamente, il 78% del valore degli asset, mentre, soltanto in Francia e Belgio sono domiciliati, cumulativamente, circa il 50% dei fondi SRI europei. La Francia si conferma dominante nel mercato, con oltre il 27% di fondi domiciliati e il 36% del patrimonio gestito, tuttavia, l'analisi condotta mostra notevoli dinamismi anche in altri Paesi: nel 2014 sono stati **lanciati nuovi fondi** in Spagna e Belgio e si è registrato un **marcato aumento del valore degli asset gestiti** nella maggior parte dei Paesi e, in particolare, in Spagna, Danimarca, Italia, Norvegia e Francia.

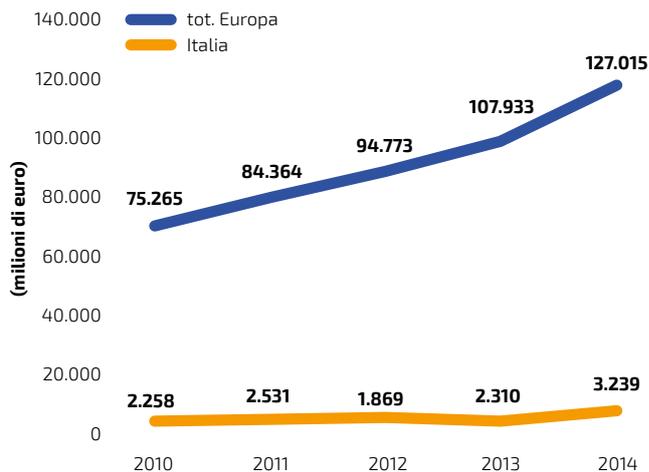
⁸⁸ Il report *Green, social and ethical funds in Europe, 2014 Review*, alla quattordicesima edizione, rappresenta un punto di riferimento circa l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) domiciliati in Europa. Il perimetro dell'analisi include: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Italia, 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 2014.

GRAFICO N. 31 - NUMERO DI FONDI SRI IN EUROPA CUMULATI (2010-2014)



Fonte: Vigeo, Green, social and ethical funds in Europe, 2014 Review

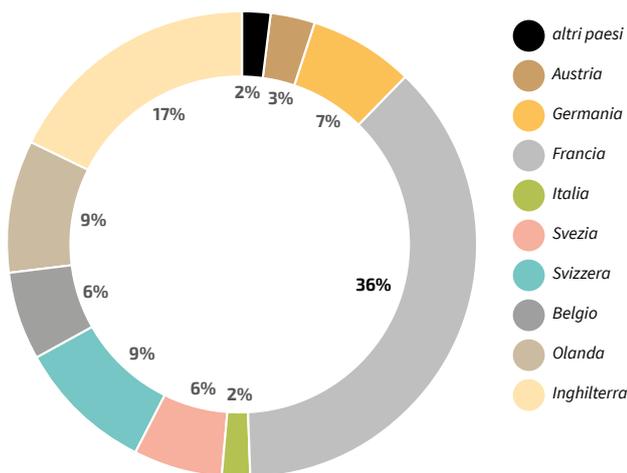
GRAFICO N. 32 - TOTALE ASSET UNDER MANAGEMENT PER I FONDI SRI IN EUROPA E IN ITALIA (2010-2014)



Fonte: elaborazioni Acea su dati Vigeo, Green, social and ethical funds in Europe, 2014 Review

GRAFICO N. 33 - ASSET UNDER MANAGEMENT FONDI SRI PER PAESE (2014)

AUM totale: 127.015 milioni di euro



Fonte: Vigeo, Green, social and ethical funds in Europe, 2014 Review

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Acea coltiva costantemente le relazioni con il mondo della finanza ESG (Environmental, Social and Governance): nel 2014 la società ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.

Il titolo **Acea è presente nel listino FTSE ECPI Italia SRI – Benchmark**. L'indice include le prime 100 società quotate su MTA, che risultano avere **caratteristiche distinte ESG**, ovvero un rating pari almeno a E+ (scala F/EEE).

Per **Kempen Capital Management**, che esamina Acea dal 2005, l'azienda conferma il proprio impegno verso la responsabilità sociale d'impresa e pertanto risulta inclusa, anche per il

2014, nel *Sustainable Investment Universe*.

Oekom Research ha svolto nel 2014 un **aggiornamento completo sul profilo ESG di Acea**. Al termine dell'analisi svolta, anche in contraddittorio con l'azienda, Oekom ha attribuito ad Acea il livello B-, confermando il giudizio dell'anno precedente (*interim update*), e **riconoscendole il Prime Status**, assegnato alle imprese che oltre a soddisfare i requisiti minimi specifici di settore risultano essere tra le aziende leader nella sostenibilità del proprio comparto.

Kepler Cheuvreux ESG Research, tra gli oltre 700 titoli analizzati, **ha incluso Acea nel gruppo di 55 imprese** - 35 delle quali a piccola e media capitalizzazione (SMID) - **ad "impatto**

verde", che comprende le aziende più attive nei 6 comparti industriali (nel caso specifico: gestione rifiuti e risorse idriche), le cui attività peculiari possono incidere più significativamente nel perseguimento di un'economia caratterizzata da sostenibilità, basso contenuto di carbonio ed uso efficiente delle risorse.

Ulteriori occasioni di confronto e interazione tra Acea e gli operatori di finanza sostenibile e responsabile sono occorse durante l'anno, stimolate dalle richieste di approfondimenti a fini di studio, elaborazioni di benchmark, rating e valutazioni d'investimento, pervenute specificamente da: **Etica SGR, Symphonia SGR, Evalueserve, Vigeo**.

Renderemo
le società del Gruppo
realità all'avanguardia
nell'innovazione
tecnologica, di processo
e di prodotto.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2014 è di **120,9 milioni di euro** (105,8 milioni nel 2013). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 41,7% (era il 40,8% lo scorso anno).

Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2014 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 3 milioni di euro, invariato rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio, circa 1,7 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (AEEGSI, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 108 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 1,2 milioni di euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Federutility, Confservizi, Unione Industriali).

Le **istituzioni** rappresentano un partner privilegiato, con il quale collaborare alla realizzazione di **iniziative utili a generare ricadute positive sul tessuto sociale ed economico del territorio e sulla qualità della vita dei cittadini**, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo e del loro impatto sulle comunità (vedi capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

Acea interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nel **Codice Etico** del Gruppo, che dedica l'**articolo 19** ai rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali, stabilendo che:

«Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.

I rapporti tra l'Azienda e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse aziendale, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione. Ogni relazione deve essere autorizzata dalle

Acea, consapevole del proprio ruolo imprenditoriale, cura le interazioni con gli attori istituzionali e i soggetti economici presenti negli scenari in cui l'azienda opera, secondo una logica partecipativa e improntata alla cultura del dialogo, con l'obiettivo di generare un vantaggio condiviso, nell'interesse di tutte le parti coinvolte, in primo luogo la collettività e i territori di riferimento.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione tra Acea e le istituzioni investe sia la dimensione economica (corresponsione di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Autorità di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con il **Codice Etico** del Gruppo.

strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi di Acea e quelli del collaboratore autorizzato a stabilire relazioni con l'organizzazione politica o sindacale.

In ogni caso, Acea si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi».

In Acea il presidio della gestione delle relazioni istituzionali è definito da un articolato modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse Funzioni aziendali: il **Presidente di Acea SpA** assicura la **rappresentanza legale** e la **definizione delle strategie istituzionali**; la **Funzione Affari Istituzionali** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo presso le istituzioni e gli organismi locali, nazionali ed europei, monitora le evoluzioni dello scenario normativo di interesse per i business aziendali e coordina, nell'ambito dei rapporti con le Associazioni dei consumatori, le attività correlate alle procedure di conciliazione paritetica; la **Funzione Affari Legali e Societari** cura le comunicazioni e le notificazioni alle **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob); la **Funzione Regulatory** gestisce i rapporti con le **Autorità di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni delle società del Gruppo nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione avviati da autorità, enti ed istituzioni.

Le **società operative del Gruppo** curano, di concerto con la capogruppo, la gestione degli **aspetti "tecnico-specilistici"** dei servizi gestiti - idrico, elettrico e di illuminazione pubblica - anche attraverso la **concertazione** con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

Acea, in sinergia con le istituzioni preposte e con gli enti di ricerca, cura numerose **iniziative e progetti in ambito sociale, ambientale, di**

sicurezza e tutela del patrimonio comune e di innovazione tecnologica.

In materia di **sicurezza**, intesa come **prevenzione e gestione di emergenze e situazioni critiche**, Acea mette a disposizione le proprie competenze tecnico-specialistiche nell'ambito di **gruppi di lavoro** formati da esperti. Nel 2014 è proseguita la partecipazione ai lavori della **Commissione Interministeriale Tecnica per la Difesa Civile (C.I.T.D.C - Ministero dell'Interno)** per l'individuazione e la protezione delle **Infrastrutture Critiche**, inoltre, con l'obiettivo di migliorare la gestione delle emergenze e degli stati di crisi nazionale, Acea ha partecipato alle **esercitazioni** organizzate dal Ministro dell'Interno.

L'azienda ha anche preso parte al progetto **Panoptesec**, promosso dalle istituzioni comunitarie, volto ad **aumentare il livello di sorveglianza rispetto alle minacce cyber** e velocizzare i tempi di reazione in caso di necessità. Nello specifico, aziende e istituzioni aderenti al progetto - tra cui prestigiose università francesi, tedesche e il Centro di Ricerca di Cyber Intelligence e Information Security (CIS) dell'Università La Sapienza di Roma -, entro il 2016, **svilupperanno per Acea un prototipo del sistema che sarà applicato alla protezione di infrastrutture critiche, reti e dati sensibili**, ed alla gestione più efficiente di situazioni di emergenza.

In **particolari situazioni di allarme**, Acea garantisce supporto alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, difesa e protezione civile e pubblica sicurezza.

Nel 2014, in continuità con lo scorso anno, Acea ha collaborato con l'**Osservatorio Sicurezza Nazionale (OSN)**, prendendo parte al **Gruppo di lavoro per la cooperazione civile-militare** e ha contribuito all'organizzazione della sesta esercitazione di emergenza nazionale, realizzata nell'ambito del **35° CORSO COCIM** dedicato alla formazione di militari e civili sul quadro normativo e sulle procedure vigenti in materia di difesa civile, protezione civile, cooperazione civile-militare e pianificazione civile d'emergenza in ambito nazionale, ONU, NATO e UE.

Con l'obiettivo di garantire i **massimi livelli di sicurezza nell'erogazione dei servizi** gestiti, Acea si è dotata di strumenti operativi che, in caso di eventi critici (guasti, avverse condizioni meteorologiche ecc.), permettono il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti e impianti. Inoltre, ciascuna società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato**

di reti e impianti - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica -, in collaborazione con la **Protezione Civile Comunale e Nazionale e Roma Capitale**.

Il **Piano per la gestione delle emergenze adottato da Acea Ato2** affronta, in forma predefinita e strutturata, le possibili condizioni anomale che pregiudicano la continuità e la qualità del servizio idrico integrato e, in base alla classificazione dei livelli di emergenza, descrive le **misure preventive e correttive** per far

fronte alle diverse tipologie di emergenza: per danni alle reti, inquinamento, black-out elettrici e di telecontrollo, crisi idrica, precipitazioni nevose ed emergenze del servizio di fognatura e depurazione.

Anche **Acea Distribuzione** ha un **Piano per la gestione delle emergenze** per far fronte all'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete (vedi box dedicato).

LE GESTIONE DELLE EMERGENZE SULLE RETI DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il **Piano per la gestione delle emergenze di Acea Distribuzione** definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali, le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati, le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli, le **risorse materiali** necessarie per il mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti; inoltre, prevede la nomina di un Responsabile per la Gestione dell'Emergenza e di una risorsa specificamente dedicata alla gestione della Sicurezza, nei casi previsti.

I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, le modalità di gestione di alcune tipologie di disservizio (ad es. allagamenti e/o incendi, disservizi della rete di telecontrollo, disservizi del sistema di alimentazione di importanti enti, ecc.) e riportano, in relazione alla fattispecie interessata, le procedure di gestione, i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere. I documenti operativi riguardano, ad esempio, le procedure di riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN), le procedure per rialimentare utenze di natura strategica (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.).

Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio, disponibili nell'intranet aziendale ed accessibili tramite password al personale autorizzato, sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali.

L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature viene testata mediante esercitazioni: nel 2014, ad esempio, si è verificata la funzionalità del backup del Sistema Centrale di Controllo della rete di distribuzione dell'energia elettrica.

Per ciò che riguarda i temi ambientali, Acea, a valle della partecipazione al progetto del Ministero dell'Ambiente per la definizione dei "Criteri Ambientali Minimi" (CAM), cui devono rispondere beni e servizi per essere ammessi al **Piano Nazionale d'Azione sul Green Public Procurement - PAN GPP⁸⁹**, nel 2014 ha introdotto nuovi criteri ambientali nella gestione delle proprie gare d'appalto, in particolare, in quelli per l'affidamento del servizio di manutenzione del verde (vedi capitolo *Fornitori*).

La **partnership tra Acea e la pubblica amministrazione locale** mira a realizzare **iniziative di rilievo per il territorio di riferimento** e promuovere un modello di sviluppo basato sull'uso sostenibile delle risorse

idriche ed energetiche (vedi anche il capitolo *Clienti e collettività* e *Le relazioni con l'ambiente*).

In particolare, nel 2014 Acea, di concerto con i Sindaci dei comuni ricadenti nell'ATO 2, ed insieme all'Assessorato allo Sviluppo delle periferie del Comune di Roma, ha sviluppato un piano d'installazione, a Roma e Provincia, delle **Case dell'Acqua**: le fontanelle tecnologiche che offrono gratuitamente a cittadini e turisti acqua refrigerata naturale o frizzante.

Per quanto concerne lo sviluppo della **mobilità elettrica a Roma**, a valle del protocollo d'intesa sottoscritto con Enel e Roma Capitale, nel 2013 sono state messe in opera le prime 12 colonnine di ricarica per i veicoli elettrici e, nel corso del 2014, si sono svolti gli incontri propedeutici

all'individuazione dei nuovi siti di installazione delle altre colonnine, in sostituzione di quelli originariamente scelti.

In collaborazione con l'Agenzia per la Mobilità del Comune di Roma, l'azienda ha consolidato il proprio impegno sul tema della **mobilità sostenibile**, stipulando convenzioni per l'acquisto di titoli di viaggio annuali, a beneficio dei dipendenti dell'azienda.

Infine, Acea Distribuzione, con altre realtà istituzionali e imprenditoriali, ha dato avvio alla gestione del **progetto RoMA (Resilience enhancement of Metropolitan Area)**, volto a sviluppare nella capitale un **Centro per la Gestione della Sicurezza Metropolitana** (vedi box dedicato).

IL PROGETTO ROMA (RESILIENCE ENHANCEMENT OF METROPOLITAN AREA)

Il Progetto RoMA intende realizzare, nell'arco dei prossimi tre anni, **strumenti tecnologici e modelli avanzati di servizi volti ad aumentare la resilienza dell'area metropolitana della capitale**, sperimentando **nuove forme d'interazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione**.

Nello specifico, il progetto realizzerà un **Centro Servizi dell'Area Metropolitana (CSAM)** che, grazie alla disponibilità di notevoli quantità d'informazioni provenienti da sensori sul campo e all'elaborazione di innovativi modelli previsionali e di analisi dei dati in tempo reale, sarà in grado di erogare servizi di altissimo livello e gestire efficientemente molteplici ambiti, come la sicurezza dei cittadini e delle infrastrutture, la fruibilità dei servizi primari (mobilità, salute, ecc.), la protezione e la salvaguardia del territorio.

Acea Distribuzione è capofila del gruppo di soggetti che lavorano al progetto, tra cui l'Università La Sapienza, l'Enea, Telecom Italia e numerose società di Information & Communication Technology.

89 Il PAN GPP, raccomandato dalla Commissione Europea, è stato adottato in Italia con la L. n. 296/2006 e con il D.M. 11 aprile 2008 (MATTM).

Sempre al fine di presidiare in maniera proattiva l'evoluzione dei settori di riferimento, Acea sviluppa sinergie con **imprese** complementari o affini ai business gestiti, sotto forma di **collaborazione e partnership**. Ad esempio, nell'anno l'azienda ha siglato un **accordo con Eataly** che prevede la realizzazione di iniziative di **sensibilizzazione dei cittadini** al valore delle risorse idriche e dell'alimentazione di qualità. È inoltre proseguita la collaborazione professionale **con la società NEC**, all'avanguardia nell'innovazione tecnologica, che ha reso possibile l'installazione in alcune cabine secondarie di **sistemi di accumulo di energia elettrica**.

Inoltre, il protocollo d'intesa, sottoscritto nel 2013 con Telecom e Fastweb, per l'estensione e il potenziamento nella capitale della **connessione internet in fibra ottica a banda ultralarga** ha consentito la realizzazione dei lavori per l'alimentazione elettrica di 2.500 armadi, posti in strada. Sempre nel 2014 Acea Distribuzione, in coordinamento con Enel, Terna ed alcuni fornitori di trasformatori di potenza ed oli, ha dato avvio alla **sperimentazione** dell'utilizzo, nei trasformatori di potenza per cabine secondarie, di **liquidi di origine vegetale, biodegradabili**, in sostituzione dell'olio minerale, riducendo in tal modo l'inquinamento e i rischi di incendio (vedi anche capitolo *Clienti e collettività e Le*

relazioni con l'ambiente).

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio specifiche nei business in cui opera (vedi box dedicato).

Inoltre, in azienda, entro la Funzione Regulatory, opera **l'Unità Studi e Ricerche che cura il monitoraggio e l'analisi, in ambito locale, nazionale e internazionale**, di studi e documenti di interesse per le società del Gruppo che, mensilmente, vengono raccolti in un report e diffusi internamente a una mailing list selezionata.

LE ADESIONI 2014 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno Acea ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- l'Agenzia Nazionale per le Nuove Tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo Economico Sostenibile (ENEA);
- l'AGICI - Finanza d'Impresa;
- Acquisti & Sostenibilità;
- l'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei;
- l'Associazione Amici della Luiss;
- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI);
- l'Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- l'Associazione Europea delle società di distribuzione dell'energia elettrica;
- l'Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- l'Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- il CIREN (Congrès International des Réseaux Electricques de Distribution);
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- il CSR Manager Network Italia (Altis);
- il Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- l'Energy and Strategy Group - Politecnico di Milano (ES-MIP);
- la Federazione delle imprese energetiche ed idriche (Federutility);
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- la Fondazione Einaudi;
- la Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- il Global Compact Network Italia;
- l'I-Com (Istituto per la Competitività);
- l'ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- l'Istituto Universitario Europeo - The Florence School of Regulation;
- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI);
- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT);
- il Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- l'Osservatorio Energia di REF- E;
- il World Energy Council (WEC).

Il rapporto tra Acea e le **istituzioni** che si occupano dell'**istruzione** e della **formazione dei nuovi talenti** mette in relazione il mondo del lavoro e quello dei giovani, dando così vita a numerose opportunità per il raggiungimento di un vantaggio condiviso. Acea offre, infatti, a giovani neolaureati e neodiplomati la possibilità di svolgere **stage e tirocini** presso le società del Gruppo e **sostiene**, anche attraverso erogazione di **finanziamenti e borse di studio**, attività di ricerca o master (vedi anche il capitolo *Personale*).

L'azienda, inoltre, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari

o per seguire i tesisti nella redazione del loro elaborato finale. Nel 2014, **personale aziendale qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di master universitari** che hanno trattato temi legati alla **responsabilità sociale d'impresa** e all'innovazione tecnologica, come la **mobilità elettrica** e le **smart grid**. Le collaborazioni e le partnership tra le società operative del Gruppo e **le Università** si svolgono anche nell'ambito di **progetti a carattere tecnico** condotti sia in ambito ambientale-energetico sia in ambito idrico (vedi *La ricerca in Le relazioni con l'ambiente*). L'azienda, inoltre, **partecipa alle occasioni di confronto** tra il mondo imprenditoriale, la

comunità scientifica, le istituzioni e i cittadini sui **temi di attualità e d'interesse nazionale ed internazionale** e **offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni e forum** su temi legati ai business gestiti. Nel 2014, ad esempio, Acea ha preso parte al convegno **Utilities: il Piccolo non è più Principe?**, organizzato dalla Fondazione Astrid e da Federutility, volto a tracciare l'evoluzione delle multiutility, con particolare riferimento alla gestione delle infrastrutture dell'energia, dell'acqua e dei rifiuti. Ha inoltre partecipato a **workshop tematici** organizzati da Federutility e Il Sole 24 Ore sullo sviluppo della mobilità elettrica e delle smart cities ed è intervenuta

a conferenze di livello internazionale, tra cui il quinto congresso europeo su **Innovative Smart Grid Technologies (ISGT)**, svoltosi a Copenhagen, e l'**International Conference Urban Futures-Squaring Circles: Europe, China and the World in 2050** di Lisbona. Acea partecipa anche al dibattito sui temi legati alla **tutela ambientale** e alla **pianificazione territoriale**. In particolare, nel 2014, è intervenuta al convegno **I servizi idrici in Italia: sistemi informativi e governance**, organizzato dall'ISTAT, ed ha partecipato al tavolo tecnico per la definizione, in maniera uniforme, degli agglomerati presenti sul territorio nazionale, organizzato insieme con la Segreteria Tecnica Operativa della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, l'ISTAT, la Regione Lazio e la Provincia di Roma. Con riferimento ai temi di **cyber security**, Acea è intervenuta in veste di relatore ad alcune iniziative di rilievo tra cui il *Security summit 2014* e il *Cybersec 2014*.

Il dialogo con gli stakeholder consente ad **Acea di ascoltare e valutare le legittime istanze dei clienti**, della cittadinanza e di altri soggetti imprenditoriali, anche attraverso le interazioni con gli organismi che li rappresentano: Federazioni, Associazioni di categoria imprenditoriali, sindacali e di tutela dei consumatori. La **Funzione Affari Istituzionali** della

capogruppo, come già accennato, ha la responsabilità di presidiare, tramite l'Unità Rapporti Istituzionali e di concerto con le società operative del Gruppo, la gestione delle **relazioni con le Associazioni dei consumatori**. Acea ha da tempo adottato la procedura di **conciliazione paritetica**, attiva, per il settore idrico, presso le società Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e, per il settore elettrico, presso la società Acea Energia e la società Acea Distribuzione. L'attività di conciliazione è rivolta ai clienti domestici residenti nel Lazio, rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - CNCU. La conciliazione paritetica, inoltre, rappresenta uno strumento stragiudiziale, volontario e non obbligatorio, utile anche alla risoluzione di eventuali controversie che possono insorgere tra Acea Energia e imprese (clienti "non domestici"), aderenti alla Confcommercio di Roma, con la quale, già dal 2012, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa. Nel 2014 **le richieste complessivamente veicolate dalle Associazioni di tutela dei consumatori**, per conto dei clienti delle società Acea Energia, Acea Distribuzione, Acea Ato 2 e Acea Ato 5, **e ammesse alla procedura di conciliazione, sono state 339**, in diminuzione rispetto alle 403 del 2013. In particolare, presso Acea Energia sono state accettate 193 richieste di conciliazione; in Acea

Distribuzione ne sono state accolte 20; in Acea Ato 2 e in Acea Ato 5 le richieste di conciliazione sono state rispettivamente 108 e 18. L'azienda rileva, **nell'ambito delle indagini di customer satisfaction** condotte presso i clienti idrici ed elettrici, anche **la notorietà della conciliazione paritetica** attivata dall'azienda e il **livello di utilizzo** da parte di chi dichiara di conoscerla. Le risposte degli intervistati evidenziano, ancora, una **scarsissima conoscenza** della conciliazione paritetica, con percentuali di notorietà che oscillano tra l'1% e il 5%, e un basso utilizzo dello strumento tra coloro che la conoscono, con percentuali comprese tra il 4% e il 16%. Gli **incontri** intervenuti nell'anno **con le Associazioni dei consumatori** sono stati incentrati sull'illustrazione delle soluzioni operative messe in atto dall'azienda per perfezionare il presidio e la gestione delle criticità, in particolare nell'ambito del servizio energia, sia per ciò che concerne le domande di conciliazione paritetica sia per i reclami presentati dai clienti per il tramite delle Associazioni. Inoltre, nell'ambito delle attività previste dai bandi finanziati dalla Cassa Conguagli per il Settore Elettrico (CCSE), Acea ha preso parte ai corsi organizzati dalle associazioni consumeriste per la formazione della figura del Conciliatore Unico.

LO STAKEHOLDER IMPRESA

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, ricercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando in maniera efficace ed efficiente il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico**.

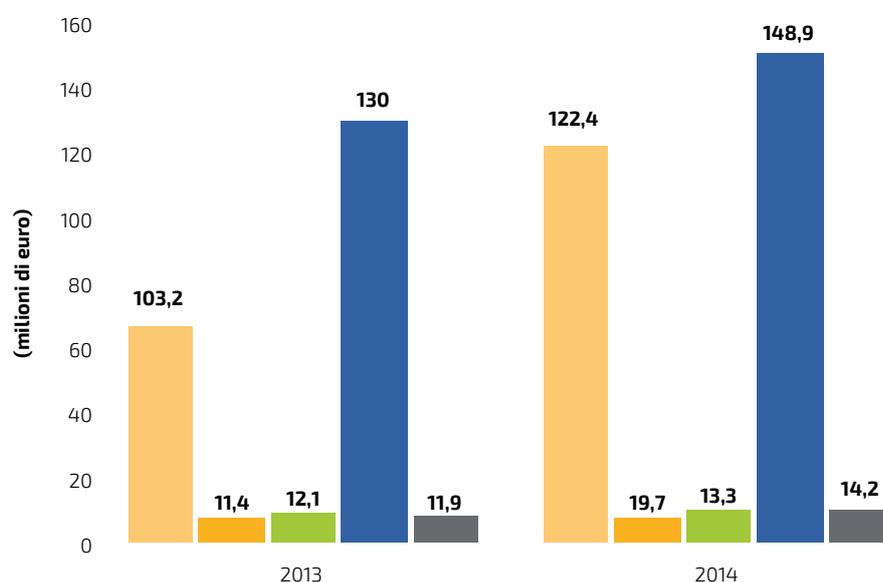
Gli **investimenti del 2014** sono stati di **318,6 milioni di euro**, in aumento rispetto ai 268,6 milioni del 2013. La crescita degli stanziamenti riguarda tutte le aree industriali: l'Area **Ambiente**, con 13 milioni di euro, per interventi di miglioramento degli impianti, anche in materia di sicurezza; l'Area **Energia** registra investimenti per 19,7 milioni di euro sia nel settore della generazione di energia (Acea Produzione ed Ecogena), che nel settore della vendita, prevalentemente rivolti al miglioramento

delle attività informatiche; l'Area **Idrico** destina circa 149 milioni di euro, prevalentemente attribuibili ad Acea Ato 2, per lavori di bonifica, ampliamento e manutenzione delle reti idrico-fognarie e centri idrici; l'Area **Reti** con 122 milioni di euro per l'ampliamento della Rete di Alta Tensione e il rifacimento di quella a Media/Bassa Tensione. Infine la **Capogruppo** porta il livello di investimenti a circa 14 milioni di euro per l'efficientamento delle prestazioni informatiche.

GRAFICO N. 34 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2013-2014)

- reti dell'energia
- energia
- ambiente
- gestioni idriche e servizi accessori
- corporate (inclusa Acea8cento)

NB: i dati relativi all'area idrica sono stati modificati, per il biennio, a seguito della diversa modalità di consolidamento (a patrimonio netto) delle società operative in Toscana, Umbria e Campania.



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **327,3 milioni di euro** (+4,8% rispetto ai 312,2 milioni di euro del 2013). Nello specifico, gli **ammortamenti** sono di 203,5 milioni di euro (194,8 milioni di euro 2013), in buona parte imputabili alle immobilizzazioni immateriali per l'entrata in funzionamento di

software funzionali al miglioramento e sviluppo tecnologico delle attività. Le **svalutazioni dei crediti** ammontano a 110,2 milioni di euro (80 milioni di euro nel 2013), principalmente imputabili alle società delle Aree Idrico ed Energia, e gli **accantonamenti** a 13,6 milioni di euro (37,8 milioni di euro nel 2013).

Nel 2014 Acea ha ottenuto dalla **Banca Europea per gli Investimenti (BEI)** un contributo alla realizzazione degli **investimenti nelle infrastrutture del servizio idrico integrato** di Roma e Provincia (vedi box di approfondimento).

IL FINANZIAMENTO BEI PER IL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO DI ROMA E LAZIO

In agosto 2014 la **Banca Europea per gli Investimenti (BEI)** ha confermato il proprio sostegno finanziario, per un importo pari a **200 milioni di euro**, a favore del piano d'investimenti presentato da Acea nel settore delle **infrastrutture idriche nell'ATO 2 Lazio Centrale**. Il finanziamento supporterà il piano d'investimenti complessivo, pari a 680 milioni di euro programmati per i prossimi 4 anni. L'operazione tra Acea e BEI è stata preceduta da una dettagliata istruttoria tecnica condotta dall'Istituto finanziario, che ha **riconosciuto la compatibilità tra gli interventi infrastrutturali pianificati e i principi di sostenibilità socio-ambientale**. Gli investimenti, infatti, riguardano opere di manutenzione o costruzione - pari a circa 30 interventi - che miglioreranno le condizioni ambientali del territorio, attraverso il potenziamento dei sistemi di trattamento dei reflui e degli standard di sicurezza, il rifacimento di reti idrico-fognarie, la tutela delle fonti idriche, il miglioramento della qualità dell'acqua erogata agli utenti reso possibile dalla costruzione di nuovi impianti per l'estrazione e trattamento delle acque o dalla riqualificazione di quelli esistenti. L'accordo di finanziamento si inserisce nei consolidati rapporti che corrono tra Acea e BEI, la cui **mission** è quella di finanziare lo sviluppo sostenibile dei Paesi Comunitari.

La protezione del **patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza**, con particolare riferimento alla **tutela della privacy e dei dati sensibili** (D. Lgs. n. 196/2003) e alla **sicurezza nei luoghi di lavoro** (D. Lgs. n. 81/2008), sono curati dalla **Funzione Sicurezza e Tutela** della capogruppo, con il supporto dei referenti per la protezione delle società del Gruppo. La Funzione coordina le **misure volte ad assicurare un adeguato livello di sicurezza nei luoghi aziendali**: attraverso la **Sala Operativa Sicurezza (SOS)** supervisiona il corretto funzionamento dei **servizi di portineria, accoglienza e vigilanza** e dei **sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme** attivi nel comprensorio di piazzale Ostiense e nei siti delle società Acea Energia, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Laboratorio, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e A.R.I.A.

Nel corso dell'anno è proseguito l'iter di **ammodernamento della Sala Operativa Sicurezza** con tecnologie più efficienti ed avanzate e, nelle more della nuova realizzazione, per garantire la continuità del servizio e minimizzare i disagi connessi ai lavori, è stata allestita una sala sicurezza provvisoria. Sono infine proseguiti gli interventi per il **potenziamento dei sistemi di videosorveglianza e antintrusione** (sistemi di allarme o antintrusione, sensori, impianti di videosorveglianza e telecamere) che hanno consentito il rinnovamento di 13 impianti. In azienda sono inoltre operative specifiche **procedure interne** a garanzia della **protezione del patrimonio aziendale**, come la procedura di gestione e il **controllo degli accessi ai siti aziendali**, quella per l'accesso alle immagini registrate dal sistema di videosorveglianza e per il trattamento di distruzione dei documenti riservati.

Acea **protegge i sistemi informativi centrali e periferici e le infrastrutture di comunicazione del Gruppo**. In particolare, tale

attività è presidiata dalla **Funzione Information and Communication Technology (ICT)** che definisce le **policy** operative e gli standard per la protezione delle informazioni, in conformità e coerenza con il modello di funzionamento dell'organizzazione, con i requisiti di legge e con gli obiettivi e le politiche definiti dalla Funzione Sicurezza e Tutela. A tal proposito, l'azienda ha adottato, a livello di Gruppo, **linee guida e procedure** per la **sicurezza informatica** e per la **protezione del patrimonio informativo aziendale** (informazioni e dati trattati), che definiscono i principi di comportamento a cui devono attenersi dipendenti e collaboratori esterni, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche, elettroniche e telematiche (ad esempio: accesso ai servizi offerti da internet, casella di posta elettronica aziendale, aree disco condivise, personal computer e portatili) e i controlli volti a contrastare eventuali reati informatici. Nel 2014 è proseguito l'**aggiornamento di tali procedure**, avviato lo scorso anno, con l'obiettivo di adeguarle agli obblighi di legge (D. Lgs 196/2003) e allinearle alle best practice indicate dalla norma ISO 27001, standard internazionale che disciplina la gestione della sicurezza nella tecnologia dell'informazione. In particolare, per quanto concerne gli obblighi derivanti dal D. Lgs. 196/2003 (**Codice sulla Privacy**) è stato verificato l'effettivo livello di conformità dei sistemi informativi alla normativa ed è stato potenziato il grado di sicurezza dei dati personali trattati.

Il **presidio della sicurezza dei sistemi informatici** è garantito anche dalla realizzazione di interventi finalizzati a contrastare i potenziali rischi di violazione dei dati. A tal fine, nel 2014, Acea Ato 2, con la supervisione e il coordinamento della capogruppo, ha svolto i consueti test di vulnerabilità sui **sistemi di telecontrollo e monitoraggio** a distanza delle proprie reti e Acea Distribuzione si è dotata di un sistema avanzato di telecontrollo in grado di individuare e bloccare anche gli attacchi informatici compiuti tramite i sistemi di evasione avanzata (AET).

Per ciò che concerne lo sviluppo dell'**innovazione tecnologica** a servizio dei processi aziendali, il 2014 è stato l'anno di lancio di un percorso di **rinnovamento, standardizzazione e centralizzazione dei sistemi informativi del Gruppo**, reso operativo dal **programma ACEA2PUNTOZERO** che porterà, entro il 2016, alla radicale innovazione dei sistemi informativi a supporto dei processi di customer service, gestione del credito, misura, fatturazione e gestione dei lavori. Le soluzioni informatiche scelte si basano principalmente sulla piattaforma SAP e su alcuni sistemi satellite che hanno con essa un'integrazione nativa e prevedono nuove mappe applicative in cui si trovano gli innovativi sistemi di fatturazione, di Customer Relationship Management (CRM) per la gestione della relazione con i clienti e di Workforce Management (WFM) per la schedulazione e l'assegnazione automatica dei lavori alle unità operative, attraverso **device mobile**. Tale impianto informatico produce notevoli vantaggi tra cui la **razionalizzazione dei sistemi coinvolti nel panorama degli applicativi aziendali**, il miglioramento dei processi e la riduzione del tasso di errore, la possibilità di procedere in tempo reale alle attività di monitoraggio e controllo, ecc. (vedi anche box dedicato nel paragrafo **Corporate governance e sistemi di gestione in L'identità aziendale**). Con l'obiettivo di assicurare coerenza nella progettazione e nello sviluppo di iniziative e soluzioni ICT per le società del Gruppo e in linea con il programma ACEA2PUNTOZERO, Acea ha costituito una **Cabina di Regia** a cui è affidata la responsabilità di elaborare soluzioni ICT standardizzate per ridurre i tempi d'implementazione e di rilascio delle stesse e favorire le sinergie interne. In particolare, ad integrazione degli sviluppi su SAP, sono state avviate ulteriori iniziative progettuali finalizzate a realizzare sistemi collaterali integrati con le applicazioni principali IS-U, CRM, WFM, ERP, tra cui: il Geographic Information System (GIS) 2.0 che, nell'ambito del piano di digitalizzazione delle reti, prevede

L'unificazione dei sistemi informativi territoriali per tutte le società del Gruppo; il Document Management System (DMS) 2.0 che prevede l'estensione del **sistema di gestione documentale** già adottato nell'area energia; il Business Intelligence (BI) 2.0, il nuovo concept sui **sistemi di Datawarehousing e Business Analytics**; lo Human Capital Management (HCM), finalizzato alla realizzazione del nuovo **Sistema Informativo del Personale** necessario per supportare la riorganizzazione dei processi di gestione delle risorse umane del Gruppo. Sempre nel 2014 è proseguito il programma di **consolidamento della piattaforma Enterprise Resource Planning (ERP)**, sulla quale Acea gestisce alcuni importanti processi tra cui Amministrazione, Finanza, Controllo, Acquisti e Logistica, con l'obiettivo di unificare progressivamente le piattaforme SAP e crearne una sola integrata con il sistema documentale di Acea. Con riferimento al processo di **dematerializzazione dei documenti**, è stata attivata la conservazione sostitutiva dei libri

contabili (libri giornale, libri cespiti, registri iva) che consente di archiviare documenti in formato elettronico, al posto del cartaceo, ed è stato digitalizzato il processo di fatturazione attraverso l'introduzione di uno strumento di **workflow** a supporto della registrazione delle fatture. È stata infine rilasciata, utilizzando una nuova piattaforma tecnologica di **Document Composition**, la **nuova versione della bolletta idrica** facilmente consultabile sia dall'operatore allo sportello sia dal cliente, attraverso il sito web. Parallelamente al nuovo layout della bolletta è stata applicata la normativa che prevede la fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione.

L'evoluzione scientifica e tecnologica nei settori d'interesse è garantita dalla presenza, entro le società operative del Gruppo, di **strutture dedicate a individuare ambiti di ricerca ed iniziative d'innovazione tecnologica e di processo** per il miglioramento dei livelli dei servizi erogati. Nello specifico, **le società idriche** presidiano la sperimentazione e la ricerca

di tecnologie funzionali al miglioramento dei processi di trattamento delle acque reflue, allo sviluppo di sistemi satellitari di monitoraggio delle infrastrutture idriche, alla riduzione delle perdite, all'incremento dell'efficienza energetica negli impianti di trattamento delle acque, ecc.

Le società del comparto elettrico sono da tempo impegnate nella realizzazione di progetti di innovazione tecnologica volti a migliorare la continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, attraverso la messa a punto di algoritmi e protocolli di analisi per l'individuazione dei punti critici della rete, l'ottimizzazione della configurazione della stessa e il contenimento, a valori predefiniti, dei picchi di potenza richiesti dai clienti.

In area Ambiente, le società del Gruppo impegnate nel trattamento dei rifiuti, nella produzione di compost e nella termovalorizzazione ricercano e applicano le migliori tecnologie per il contenimento degli impatti generati dalle loro attività (si rinvia a *La ricerca in Le relazioni con l'ambiente*).

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI)** ha istituito un meccanismo di premi e penali nei confronti delle imprese distributrici di energia elettrica, che operano in regime di monopolio per la durata della loro concessione, allo scopo di migliorarne le performance. L'Autorità stabilisce gli standard annuali da rispettare (numero di interruzioni e durata delle stesse) in base a cui valutare le prestazioni del distributore. Nel 2014, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, **l'AEEGSI ha riconosciuto ad Acea Distribuzione un incentivo di circa 10 mila euro per i recuperi di continuità** conseguiti nell'ambito della **regolazione per gli utenti BT (341 mila euro circa di penali saranno rateizzate nei prossimi due anni, ma potrebbero essere in parte disapplicate nel caso in cui la società dimostri dati in recupero su specifici indicatori di continuità)**. Sono stati anche riconosciuti **201 mila euro di incentivi sull'indice di riduzione del numero di interruzioni agli utenti MT**. Sempre con riferimento alla continuità del servizio elettrico del 2013, Acea Distribuzione ha corrisposto, a titolo di **indennizzi** verso gli utenti e **penali** versate alla Cassa Conguaglio del Settore Elettrico, **1,08 milioni di euro** con riferimento alle interruzioni prolungate estese e **87 mila euro** per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.

In merito al procedimento sanzionatorio, avviato nel 2013 dall'AEEGSI nei confronti di Acea Distribuzione per l'accertamento di alcune violazioni sulle procedure di **aggregazione delle misure**, funzionali alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (Delibera 300/2013/S/EEL), si è ad oggi in attesa di conoscere l'esito dell'analisi dell'AEEGSI sulla **proposta di impegni** presentata da Acea Distribuzione, che ha contestualmente provveduto a dare riscontro alle condizioni poste dall'Autorità per l'accettazione degli impegni medesimi.

Nel febbraio 2014, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio (Delibera 62/2014/S/EEL) verso Acea Distribuzione per accertare eventuali violazioni in merito alla messa in servizio e lettura dei misuratori elettronici BT: la società ha presentato una memoria difensiva in maggio ed il procedimento è ad oggi in corso.

Per quanto riguarda, infine, la sanzione pecuniaria di **517 mila euro** irrogata dall'Autorità (Delibera 512/2013/S/EEL) ad Acea Distribuzione, per violazioni in materia di registrazioni delle interruzioni del servizio da parte delle imprese distributrici di elettricità, si è in attesa della pronuncia del TAR Lombardia sul ricorso presentato da Acea Distribuzione.

Il 17 aprile del 2014 (Delibera 174/2014/S/EEL), l'AEEGSI ha chiuso, accettando gli impegni di Acea Energia, ritenuti idonei a tutelare gli interessi regolatori, il procedimento avviato nel 2012 (Delibera 462/2012/S/EEL), con cui si contestava alla società il mancato rispetto della periodicità di fatturazione per alcuni clienti serviti in maggior tutela e l'emissione di documenti di fatturazione con conguagli stimati riferiti al periodo fra la data di rilevazione del dato di misura da parte del distributore e la data di emissione della bolletta al cliente (c.d. "code di fatturazione").

Nel febbraio 2014, è stata avviata da parte dell'**Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture** (oggi ANAC) un'istruttoria nei confronti di Acea SpA, volta a verificare la legittimità del comportamento adottato nei confronti degli appaltatori di lavori in merito alla disciplina delle condizioni di pagamento (D. Lgs. 192/2012). Acea, sulla base della lettura puntuale della norma in questione, ha presentato una memoria difensiva, confortata dal parere di un esperto della materia, a supporto della propria posizione.

Nell'**illuminazione pubblica** le performance del servizio svolto nel Comune di Roma registrano valori sostanzialmente allineati a quelli dello scorso anno. La percentuale di interventi sui guasti svolti oltre i tempi massimi stabiliti dal contratto passa dall'1% del 2013 all'1,2% del 2014; per tale risultato ad Acea è stata imputata una penale totale di importo pari a **49,2 mila euro**, in crescita rispetto ai valori del 2013 (29,5 mila euro), per l'aumento dei giorni di ritardo complessivi accumulati sugli interventi.

Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico in Perù, Honduras, e Repubblica Dominicana servendo complessivamente circa **5 milioni di persone**. Le attività estere hanno un'incidenza contenuta dal punto di vista economico-finanziario, in percentuale di consolidamento, ma si ritiene egualmente utile, per il loro rilievo sociale, fornirne una sintetica descrizione. Le attività, svolte da società di scopo create

in partnership con soci locali e internazionali, sono finalizzate al miglioramento del servizio, in situazioni dove esso è particolarmente carente, nei suoi aspetti tecnici, gestionali, amministrativi e commerciali; in tali circostanze, Acea assicura la formazione del personale e il trasferimento di know-how all'imprenditoria locale. Il capitolo offre una sintesi delle principali caratteristiche delle società operative e della loro

missione nei paesi di riferimento, descrivendo i progetti e le iniziative di rilievo sociale e ambientale.

Presso tutte le società estere partecipate è stato diffuso il **Codice Etico** del Gruppo⁹⁰, disponibile nel sito web aziendale (www.acea.it), in italiano e in inglese.

CONSORCIO AGUA AZUL SA

Il Consorzio Agua Azul è stato costituito con la missione di produrre acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica: SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima). Il Consorzio ha realizzato le infrastrutture necessarie a soddisfare parte del fabbisogno idropotabile della **zona nord di Lima**, in **Perù**, utilizzando le acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón, e ne manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027, anno in cui saranno trasferite allo Stato. Nel corso del 2014 sono stati prodotti 46,4 Mm³ di acqua potabile, il 2,2% in più rispetto al 2013, per effetto della maggiore disponibilità di acqua superficiale (+4,8%), eccedendo il volume contrattuale del 4%.

Nel 2014 è proseguito il **programma di formazione su tematiche ambientali** e di **sicurezza sul lavoro** rivolto a tutto il personale interno e anche al personale dei contrattisti. In particolare, si sono svolti corsi di formazione per il personale della commissione irrigazione su temi riguardanti l'uso dei fertilizzanti e la conversione ad agricoltura biologica. **Le ore di formazione erogate nel 2014 sono state 2.480.**

Anche quest'anno la società ha accolto studenti, delegazioni di imprese del settore e istituzioni regionali **in visita agli impianti**, per complessive 386 visite.

Nei mesi di marzo e ottobre, è stata realizzata, come lo scorso anno, **la fase pratica del corso regionale sul funzionamento degli impianti a filtrazione rapida**, organizzata in collaborazione con l'Università Nazionale di Ingegneria, a cui partecipano ogni anno laureati provenienti da diversi paesi latinoamericani. In un'ottica di responsabilità sociale d'impresa, il Consorzio Agua Azul ha **confermato** nel 2014 **il proprio sostegno ad enti statali** (quali la Policia Nacional, le scuole primarie, il

CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
abitanti serviti	750.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
durata del contratto	07.04.2000 – 18.06.2027
scopo del progetto	progetto BOT (Build-Operate-Transfer), per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
soci	Acea SpA 25,5%, Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5%, Marubeni Co 29%, Inversiones Liquiditas S.A.C 20%
n. dipendenti al 31.12.2014	33
volume d'affari (in migliaia di euro)	10.631

Ministero dell'Agricoltura, Ministero della Salute), **a fondazioni senza scopo di lucro** (quali associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) **e ad associazioni dei consumatori.**

Per contrastare il diffuso fenomeno dell'abbandono scolastico ha **distribuito materiali didattici a scuole primarie e asili**, in quantità superiore rispetto agli anni precedenti (**1.283 kit**, contro i 975 distribuiti nel 2013). Anche quest'anno gli zaini distribuiti sono stati realizzati con **materiale plastico riciclato** e sono stati contraddistinti da frasi stampate che **promuovono il corretto uso della risorsa idrica e il rispetto dell'ambiente.**

In occasione del Natale, inoltre, sono stati distribuiti giocattoli e dolciumi ai bambini delle scuole delle zone limitrofe, ai figli delle forze dell'ordine di zona e dei dipendenti della Municipalità. Altrettanti doni e buoni "ristorante" per la famiglia sono stati offerti ai figli dei dipendenti del Consorzio.

Dall'analisi delle risposte al **questionario sul clima lavorativo**, proposto ai dipendenti nel 2014 e compilato in forma anonima, si è rilevato

un livello di soddisfazione pari al 100%.

Dal punto di vista della prevenzione sanitaria sono state eseguite visite ed analisi a tutto il personale dell'azienda ed è stata realizzata una campagna di vaccinazione contro tetano ed epatite A/B.

Anche nel 2014 il Consorzio **ha ospitato, presso le proprie strutture, studenti superiori, universitari e neolaureati offrendo loro un periodo di praticantato.**

Nell'ambito del programma di monitoraggio annuale, l'ente di certificazione SGS del Perù ha rinnovato la certificazione del **Sistema integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004**, emettendo i relativi certificati, valevoli sino al 2017. Il sistema di gestione implementato, certificato ed aggiornato, consente di ottimizzare i processi produttivi e, al contempo, di ridurre sensibilmente l'impatto ambientale, mediante azioni volte al risparmio energetico e al minor utilizzo di carta.

La società, nell'anno, ha soddisfatto i requisiti normativi in materia di diritti dei lavoratori, sicurezza e salute sul lavoro.

⁹⁰ In particolare, l'articolo 16.4 del Codice Etico del Gruppo (edizione 2012) definisce la Tutela degli aspetti etici nelle forniture indicando che: «Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge. 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».

AGUAZUL BOGOTÀ SA ESP

Aguazul Bogotá, controllata da Acea SpA con il 51% delle azioni, ha terminato le attività contrattuali in Colombia a fine 2012. La società rimane costituita al fine di partecipare alle iniziative internazionali ed è presente in Perù attraverso la partecipata **Consorzio Aguazul Bogotá-HCI**, della quale detiene il 60%.

A fine dicembre 2014 Aguazul Bogotá si è aggiudicata la gara per la gestione dei servizi commerciali nella città di Trujillo (Perù), per la durata di un anno, partecipando come capofila nel consorzio (ancora da costituirsi) composto dai soci peruviani HCI e Ferconsac. Le attività contrattuali inizieranno nel 2015.

CONSORCIO AGUAZUL BOGOTÀ-HCI

La società Aguazul Bogotá e il Gruppo peruviano HCI hanno costituito il Consorzio AZB-HCI che gestisce i servizi commerciali della **zona nord di Lima, in Perù**. Il contratto, con decorrenza 1° luglio 2010 e durata triennale, è stato prorogato sino al 31.12.2014. Comprende la gestione del ciclo di fatturazione, la manutenzione dei contatori, l'aggiornamento del data base dei clienti e l'installazione di nuovi contatori. Nel corso del 2014 è proseguita l'attività di installazione dei contatori, per un totale di **9.325 nuovi contatori installati**.

Nel 2014 Il Consorzio ha mantenuto un ruolo attivo nella realizzazione di **campagne di sensibilizzazione** sul valore della risorsa idrica e l'importanza della misura dei consumi presso la popolazione residente nella zona di servizio. Nell'anno, inoltre, il Consorzio, si è impegnato nel campo del **sostegno sociale ai propri dipendenti** in situazioni di conflittualità familiare, rafforzando e diffondendo l'importanza del legame familiare e del ruolo genitoriale, mediante proiezione di video, diffusione di articoli e incontri dedicati.

AGUAS DE SAN PEDRO SA

Aguas de San Pedro (ASP) è titolare di un contratto trentennale per la gestione del servizio idrico integrato nella città di **San Pedro de Sula, in Honduras**. La società ha avviato un programma di interventi per il potenziamento e il miglioramento del servizio idrico che prevede la copertura totale della città, con un servizio idrico continuo, e la realizzazione di opere per la raccolta e la depurazione degli scarichi fognari. Nel 2014 il numero di utenti serviti è stato di 114.887, di cui il 74% forniti di contatore. La copertura del servizio idrico potabile si è mantenuta al 99% e quella del servizio fognario all'83% della popolazione. La produzione di acqua, proveniente per il 54% da pozzi, è stata di 80,6 Mm3, in lieve calo rispetto al 2013 (81,4 Mm3), per una minor produzione di acqua superficiale.

CONSORCIO AZB- HCI (CONAZUL) – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord)
abitanti serviti	2.500.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
durata del contratto	01.07.2010 – 31.12.2014
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico e installazione dei contatori
soci	Aguazul Bogotá 60%, Gruppo HCI 40%
n. dipendenti al 31.12.2014	382
volume d'affari (in migliaia di euro)	6.432

NB: Acea SpA detiene il 51% di Aguazul Bogotá

Sono stati realizzati **corsi di formazione per i dipendenti** su temi inerenti **l'impatto ambientale, la salute e sicurezza sul lavoro, la qualità commerciale** e particolare attenzione è stata rivolta al tema della sicurezza stradale mediante corsi pratici e teorici.

Dal punto di vista sanitario, sono state **effettuate visite mediche** ai dipendenti e sono state svolte **lezioni di ginnastica posturale** negli ambienti di lavoro.

Con riferimento alla gestione del personale, composto da 382 persone, il Consorzio rispetta

la normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale peruviano e adotta **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**.

Anche nel 2014, il Consorzio ha sostenuto economicamente i dipendenti erogando prestiti personali utilizzati per spese sanitarie, per l'acquisto veicoli più sicuri e per l'istruzione dei familiari, offrendo borse di studio. Inoltre, ha curato l'aspetto motivazionale, consegnando premi ai migliori lavoratori di ciascun trimestre e pacchi natalizi alimentari.

AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	500.000
cliente	Amministrazione municipale
fonte di finanziamento	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
durata del contratto	01.02.2001 – 01.02.2031
scopo del progetto	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
soci	Acea SpA 31%, IREN SpA 30%, Astaldi SpA 15%, Ghella SpA 15%, Three Commercial 5%, C.Lotti & Associati 4%
n. dipendenti al 31.12.2014	417
volume d'affari (in migliaia di euro)	23.194

La società ha confermato nel 2014 il proprio impegno nelle **iniziative di sostegno sociale** e per la **salvaguardia dell'ambiente**, proseguendo il programma di conservazione della **Riserva Naturale El Merendon**, dichiarata zona di salvaguardia per il prelievo di acqua per San Pedro Sula. Nella zona sono stati realizzati vari interventi tra cui il **rimboschimento "Merendon"**, avviato nel 2004 e in **progressivo avanzamento**, del quale hanno beneficiato 67 produttori agricoli. All'iniziativa di rimboscimento hanno partecipato attivamente anche gli impiegati dell'impresa. Inoltre si è proseguito con la promozione di **campagne per la protezione dagli incendi**, che nel 2014 hanno coinvolto 48 ettari di terra. Si sono svolte, tra l'altro, in collaborazione con istituti di formazione qualificati, 184 ore di formazione in 11 giornate, rivolte a 212 produttori agricoli. La società, nel corso dell'anno, ha implementato il 100% del **piano di salute sui luoghi di lavoro** previsto dal *Sistema Médico de Empresa SME-*

IHSS-ASP, vincendo il premio come migliore **sistema di prevenzione sanitaria in azienda**: sono state realizzate visite mediche, esami clinici dedicati in particolare alla salute della donna, campagne informative sulla prevenzione del cancro al seno, sulla riduzione del consumo di sale e tabacco, workshop sulla nutrizione e controllo del peso corporeo, campagne di vaccinazione (contro l'influenza l'epatite A e B, il tetano, ecc.) e sono state organizzati tornei sportivi per i dipendenti e i loro familiari. Tra le iniziative in favore dei dipendenti si ricorda il **programma di educazione finanziaria** nell'ambito del quale si è stipulato un accordo con il Banco Fichosa per l'erogazione di prestiti a tassi di interesse vantaggiosi. La società ha confermato il proprio impegno nel **sostegno sociale** regalando giocattoli a 500 bambini delle zone più disagiate della città in occasione delle festività natalizie; all'iniziativa hanno partecipato attivamente alcuni dipendenti. Al fine di promuovere la cultura del rispetto

dell'ambiente e al contempo stimolare la creatività dei dipendenti si è svolto in azienda **un concorso per la creazione di addobbi natalizi usando solo materiale riciclato**, in occasione del quale sono stati consegnati alcuni premi. Infine, per favorire l'integrazione e la socializzazione in azienda, sempre in occasione delle festività natalizie sono stati organizzati eventi ricreativi, ai quali hanno partecipato i dipendenti e le loro famiglie. Nel primo semestre dell'anno si sono svolte attività di miglioramento e mantenimento del **Sistema di Gestione della Qualità e del Laboratorio**, implementato e certificato secondo la norma **ISO 9001:2008** e **ISO/IEC 17025:2005**, verificando in particolare **l'efficacia delle attività di laboratorio**. A marzo 2014, il Sistema di Gestione della Qualità è stato oggetto di un audit da parte dell'ente di certificazione EMA (*Entidad Mexicana de Acreditación*) che ha accertato la conformità alla norma, confermando la certificazione.

ACEA DOMINICANA SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle **zone settentrionali e orientali di Santo Domingo**, nella **Repubblica Dominicana**. Le attività comprendono la gestione del rapporto con i clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'installazione di nuovi contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci. Il progetto costituisce uno dei primi esperimenti di partecipazione privata ai servizi idrici nella Repubblica Dominicana.

Il 21.01.2014 Acea Dominicana ha siglato **un addendum contrattuale** con il cliente Corporación del Acueducto Y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD), che prevede il finanziamento, la fornitura e l'installazione, in un periodo di 20 mesi, di 30.000 contatori a nuovi utenti, e la sostituzione di 10.000 contatori a utenti già esistenti. Acea Dominicana dovrà anche calibrare e realizzare la manutenzione dell'intero parco contatori (30.000 esistenti e 30.000 che si installeranno). L'addendum contrattuale prevede **l'ampliamento della durata del contratto di ulteriori sette anni, portandone la scadenza al 30 settembre 2023**.

ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est))
abitanti serviti	1.500.000
cliente	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
durata del contratto	01.10.2003 – 30.09.2023
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA 100%,
n. dipendenti al 31.12.2014	163
volume d'affari (in migliaia di euro)	3.108

Nel 2014 è proseguito l'impegno di Acea Dominicana nella realizzazione di **campagne di sensibilizzazione dei cittadini** delle zone servite sull'importanza di un **uso razionale dell'acqua**. Le campagne sono state realizzate grazie all'**impegno di dipendenti qualificati** che, tramite **riunioni settimanali con le rappresentanze locali**, sono riusciti a sensibilizzare la popolazione sul corretto uso dell'acqua e sull'importanza del pagamento del servizio al fine di permettere all'azienda idrica locale di migliorare la qualità del servizio offerto. Nelle zone più povere della capitale e nell'area di Boca Chica è proseguita la promozione del **"Plan Deuda Cero"** (Piano di debito zero), rivolto agli

utenti morosi. Anche quest'anno l'attività è stata supportata, a livello mediatico, da interviste e approfondimenti in alcuni dei principali canali televisivi dominicani. Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana opera in ottemperanza alla normativa prevista dal diritto del lavoro e dalle politiche sociali dominicane; ha adottato **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori** e, in coerenza con questo approccio, ha rinnovato la polizza di assicurazione sanitaria privata per i dipendenti e predisposto un fondo accantonamento di fine rapporto, entrambi non obbligatori nella Repubblica Dominicana.

Acqua potabile, trattata
e refrigerata (DLgs 181/2003)

Acqua a erogazione gratuita

(Utilizzare contenitori massimo da 1 Lt)

NATURALE



FRIZZANTE



aceea



L'acqua
del Sindaco,
buona e sicura.
Oggi anche
frizzante.



2014

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

“Le Case dell’Acqua rientrano nel programma di investimenti che realizzeremo nei prossimi tre anni per innovare fortemente le reti e la qualità del servizio idrico integrato a Roma e Provincia. Crediamo molto nelle nuove opportunità che si possono attivare in questo settore facendo leva sulle nuove tecnologie e sull’innovazione dei processi lavorativi”.

Alberto Irace
Amministratore Delegato Acea

Inaugurazione Casa dell’Acqua
presso la sede centrale Acea, piazzale Ostiense
Ottobre 2014

LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA

Acea riconosce la centralità della tutela ambientale nella propria strategia di sviluppo e pone la massima attenzione al tessuto sociale di riferimento, cui è legata da un rapporto di reciproca influenza, secondo i principi di uno sviluppo sostenibile. Tali orientamenti sono enunciati nel *Codice Etico* del Gruppo e trovano concreta applicazione nelle attività operative (vedi anche in *Identità aziendale*, *Il Piano di sostenibilità 2014-2018* e *gli obiettivi di medio termine e I sistemi di gestione*).



Svilupperemo
modalità avanzate
di gestione
delle variabili
ambientali

IL CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA

Un'importante sfida per le imprese che scelgono di perseguire politiche di sviluppo sostenibile è il **contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra**, e in particolare della CO₂, a causa della sua origine ubiquitaria legata alla combustione di combustibili fossili.

Nella recentissima COM (2015) 81, **Il protocollo di Parigi – un modello per affrontare il cambiamento climatico globale oltre il 2020**, del 25 febbraio 2015, si legge: «Secondo le più recenti stime dell'*Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC), senza una urgente azione, il cambiamento climatico porterà

severi, pervasivi e irreversibili impatti sull'intera popolazione mondiale e sugli ecosistemi. Limitare pericolose crescite nella temperatura globale media sotto i 2°C rispetto ai livelli pre-industriali (the below 2°C objective) richiederà sostanziali e durature riduzioni nelle emissioni di gas ad effetto serra da parte di tutti i Paesi».

Acea, da diversi anni, segue una politica di contenimento delle emissioni di CO₂. A questo scopo, **partecipa al progetto internazionale Carbon Disclosure Project (CDP)**, considerato, sin dai suoi esordi nel 2004, uno sprone per affrontare con rigore e metodo il tema delle possibili azioni di riduzione/mitigazione delle emissioni e rivelatosi altresì uno stimolo per la diffusione della consapevolezza

sull'argomento. Con la conoscenza dei processi industriali e la stima delle quantità di anidride carbonica in gioco, è infatti possibile affrontare responsabilmente la sfida del progressivo passaggio verso gestioni industriali a basso (o nullo) tasso di emissione di CO₂.

Nell'arco degli ultimi dieci anni, dopo aver intrapreso iniziative quali l'uso e la produzione di energia elettrica verde, l'aumento dell'efficienza negli usi interni finali dell'energia, l'ammodernamento del parco auto di servizio, Acea ha raggiunto un valore di intensità di carbonio (tCO₂/euro di fatturato) **tra i più bassi in Italia nel comparto delle Utility** (vedi box dedicato).

CONCLUSE LE TRATTATIVE SUL CLIMA, IN VISTA DEL VERTICE DI PARIGI DEL 2015

Si sono **concluse a Lima, a dicembre 2014, le trattative** tra i rappresentanti dei 195 Paesi partecipanti alla **Conferenza ONU sul clima**. Il testo finale richiede ai governi impegni "quantificabili ed equi" per la riduzione delle emissioni e costituirà la base per il prossimo Vertice di Parigi, che si svolgerà a dicembre 2015 e dal quale è attesa la ratifica di un nuovo accordo vincolante, il primo dopo Kyoto, applicabile a tutte le parti.

È previsto che gli esperti climatologi valutino l'impatto delle misure individuate, per verificare se siano sufficienti a mantenere l'incremento medio della temperatura del Pianeta sotto i due gradi centigradi (obiettivo below 2°C).

A dichiarare l'approvazione del documento, dopo due settimane di negoziati, è stato il Ministro peruviano dell'Ambiente e Presidente della Conferenza, Manuel Pulgar Vidal, di fronte all'Assemblea plenaria dei delegati.

ACEA MIGLIORA IL PROPRIO RATING NELLA "CARBON DISCLOSURE PROJECT"

Il 5 novembre 2014 a Milano, nella sede della Borsa Italiana, è stato presentato il **CDP 100 Italy Climate Change Report 2014**. Il documento, giunto alla 9ª edizione, rende note le valutazioni di un pool internazionale di esperti in tema di *climate change*, elaborate in base alle informazioni fornite da circa 100 Imprese Italiane partecipanti al "*Carbon Disclosure Project*".

I risultati rappresentano un ranking in merito alla trasparenza nella comunicazione delle pratiche adottate per il contrasto ai cambiamenti climatici (*disclosure* - punteggio 0-100) ed alla capacità delle imprese di contenere la **carbon footprint** delle attività svolte (*performance* - range D-A).

Acea, partecipante storica alla CDP, ha visto migliorare anche quest'anno la propria valutazione, passando dal punteggio complessivo 88 B, dello scorso anno, al punteggio **92 B**.

Nel settore Utility, rappresentato da nove imprese, **Acea ha conseguito la terza migliore valutazione**, dopo Enel e Snam, riscontrando apprezzamento per la politica di contenimento delle emissioni di CO₂ adottata.

Maggiori informazioni nel documento "CDP Italy 100 Climate Change Report 2014":

<https://www.cdp.net/CDPResults/CDP-italy-climate-change-report-2014.pdf>

UN CAPITALE DA PROTEGGERE: LA BIODIVERSITÀ

Accanto alla minaccia rappresentata dai cambiamenti climatici, un'altra sfida globale, da non sottovalutare, è la progressiva perdita di ricchezza biologica dovuta alla scomparsa di specie viventi e la conseguente ricerca di comportamenti finalizzati ad invertire il trend. La biodiversità nel nostro pianeta, infatti, contribuisce, in modo decisivo, al mantenimento delle condizioni favorevoli alla vita dell'uomo, producendo una ricchezza ecosistemica maggiore della somma dei benefici dovuti all'esistenza di singole specie, come se l'insieme degli organismi viventi, in una sorta di super-sistema, generasse un effetto moltiplicatore sui benefici ambientali.

Acea è consapevole di essere di fronte ad una sfida globale, non aggredibile con misure puntuali. Tuttavia, in attesa di strategie e linee di indirizzo comuni, pone in essere azioni concrete di salvaguardia della **biodiversità**, avviate già da tempo sui territori in cui opera:

- la **mitigazione del rischio di impatto**

dell'avifauna con le linee aeree di alta e media tensione, soprattutto nelle zone di particolare valore naturalistico, ricercando metodicamente, e in collaborazione con Autorità Pubbliche competenti o esperti del settore, la migliore risposta tecnologica ai problemi che la presenza delle linee aeree per il trasporto dell'energia elettrica determinano sull'avifauna presente in aree sensibili;

- la **protezione del falco pellegrino**, realizzata in collaborazione con Ornithologica, una società senza fini di lucro attiva nello studio e nella salvaguardia dell'avifauna. La lunga collaborazione, iniziata nei primi anni 2000, ha consentito l'avvio di innovative iniziative di sostegno alla riproduzione di specie di uccelli rapaci, come l'utilizzazione dei tralicci delle linee AT per la nidificazione del Gheppio, fino alla più recente messa a disposizione di un serbatoio di acqua alto 80 metri, parte dell'acquedotto Vergine di Roma, per la nidificazione del falco pellegrino. Il successo dell'iniziativa, avviata nel 2008

e sempre replicata senza interruzione fino ad oggi, è misurato dallo straordinario incremento del numero di esemplari della specie - considerata vulnerabile dalla IUCN (International Union for the Conservation of Nature) - verificatosi negli ultimi sette anni - con la nascita complessiva di venti falchetti. Dalla **webcam** posta sul nido e **raggiungibile al sito web www.birdcam.it** è possibile seguire ogni anno la stagione riproduttiva: dalla deposizione delle uova (fine febbraio) all'involto dei nuovi nati (inizi di giugno);

- la **tutela delle aree attorno alle sorgenti idriche**, che permettono il mantenimento stabile nel tempo di condizioni ottimali di diversità biologica in vasti territori di interesse naturalistico, e il **costante monitoraggio degli impatti sui corpi idrici ricettori** rappresentano un impegno umano e tecnologico di rilievo, che contribuisce a preservare un capitale naturale di straordinario valore.

LA NIDIFICAZIONE DEI FALCHI PELLEGRINI A SALONE

Dal 2005, dopo un'assenza di circa 30 anni, il falco pellegrino (*Falco peregrinus*) ha ricominciato a nidificare a Roma. Dal 2008, grazie ad una collaborazione tra Acea e l'associazione ornitologica Ornithologica, ha nidificato su un serbatoio dell'acqua Vergine, alle porte di Roma (località Salone).

Nel 2014, nella storica coppia di falchi, Appio e Vergine, è subentrato un nuovo maschio, figlio di un'altra coppia storica di falchi, Aria e Vento, che nidifica a Roma sull'edificio della Facoltà di Economia e Commercio dell'Università La Sapienza.

L'arrivo del nuovo maschio, Alex, ha provocato, secondo gli esperti, una riduzione dell'affiatamento di coppia, con il conseguente parziale insuccesso riproduttivo, misurato dall'involto di un solo falchetto a fronte delle tre uova deposte.

Anche nel 2014 ogni momento della stagione riproduttiva è stato seguito con grande interesse via internet dai numerosissimi appassionati sia in Italia che all'estero.

Il profilo facebook (<http://www.facebook.com/birdcam.italia>) creato attorno all'iniziativa è molto seguito, con oltre 37.000 "mi piace" totalizzati in pochi mesi.

Anche il sito, www.birdcam.it vanta migliaia di frequentatori, con picchi nel numero delle visite concentrati nei giorni della deposizione e della schiusa delle uova.



LA GESTIONE AMBIENTALE

Il Gruppo Acea ha messo in atto, ormai da molti anni, un processo di sistematizzazione degli approcci di gestione, incluso l'avvio di un percorso di monitoraggio e rendicontazione delle performance ambientali. Il primo eco-bilancio realizzato in Acea risale al 1994 e il primo Rapporto Ambientale, redatto secondo linee guida accreditate a livello internazionale (le Linee Guida della Fondazione ENI Enrico Mattei), al 1999. Con gli anni i sistemi di monitoraggio e rendicontazione hanno subito una progressiva

evoluzione che ha portato ad una naturale **sistematizzazione della gestione ambientale** con l'implementazione di Sistemi certificati ISO 14001, in alcuni casi evoluti verso la registrazione EMAS (ECO-Management and Audit Scheme).

La pubblicazione della **Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia** e l'istituzione, nel 2014, dell'Unità Sicurezza sul Lavoro e Ambiente, entro la Funzione Sicurezza e Tutela della holding, hanno costituito **le premesse per l'implementazione nella capogruppo Acea**

SpA di un sistema di gestione "integrato" Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia

(certificato a dicembre 2014). Il Sistema si pone come perno di un modello organizzativo e gestionale che, in sinergia con l'Unità Normativa Ambientale della Funzione Affari Legali e Societari della capogruppo, ha il compito di garantire la **compliance** ambientale e di fornire linee di indirizzo generali per le società del Gruppo affinché il loro approccio alla tutela ambientale sia conforme ai principi espressi nel *Codice Etico*.

LA TUTELA DELL'AMBIENTE NEL CODICE ETICO DEL GRUPPO

Il Codice Etico dedica l'articolo 20 alla Tutela dell'ambiente: «Acea è attenta alle problematiche ambientali ed è consapevole del ruolo strategico dell'ambiente quale strumento di valorizzazione aziendale. In questo senso, considera parte integrante della mansione di ciascun collaboratore l'assunzione di un comportamento responsabile e scrupoloso in materia di tutela ambientale, salute e sicurezza. Acea si impegna nell'adozione di strategie volte al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione dell'ambiente, concentrando gli sforzi sulla prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dei rischi e degli impatti ambientali, e operando in linea con i seguenti principi:

- gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone il corretto impiego e incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale delle risorse anche da parte del consumatore;
- progettare e implementare i processi produttivi e le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento e possibili eventi accidentali, ridurre gli impatti ambientali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato e verificandone l'affidabilità nella conduzione e manutenzione degli impianti;
- definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle proprie attività e sui programmi di miglioramento adottati;
- adottare sistemi di gestione ambientale e di qualità certificati;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione ambientale al proprio interno, perseguendo la crescita e la diffusione della consapevolezza ecologica e del senso di responsabilità;
- redigere annualmente il Bilancio di Sostenibilità, inteso anche come fondamentale strumento d'informazione e comunicazione, qualitativa e quantitativa, delle azioni intraprese e programmate da Acea per la tutela degli ecosistemi e per la minimizzazione dei rischi ambientali;
- adottare uno spirito di collaborazione con le Istituzioni, la Pubblica Amministrazione ed eventualmente con Associazioni in iniziative riguardanti la tutela e la valorizzazione dell'ambiente».

La forte spinta verso la sistematizzazione della gestione ambientale ha prodotto il lusinghiero risultato che, oggi, la maggior parte degli impianti e dei processi produttivi in carico al Gruppo risultano gestiti in **conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004**, ed in alcuni casi sono **registrati EMAS** (vedi *L'Identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*, per tutte le certificazioni delle società del Gruppo attive nel 2014 o in via di implementazione). Il principio del miglioramento continuo, pertanto, è un punto di forza gestionale, grazie al quale viene favorita una dinamica di efficace tutela dell'ambiente con conseguente riduzione dei rischi e contenimento dei costi. Il processo di pianificazione, formalmente previsto dai Sistemi ISO 14001, fissa, periodicamente, nuovi traguardi di efficienza nella gestione ambientale. Il controllo degli indicatori di performance, anch'esso previsto dal Sistema, consente poi di valutare la correttezza della direzione intrapresa o di individuare precocemente i segnali di anomalie, che possono essere tempestivamente corrette.

Sebbene l'impegno delle società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione delle tematiche ambientali sia molto alto, possono verificarsi situazioni, spesso provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di contestazione da parte gli **Organi di controllo competenti**. Nel corso del 2014 si sono registrate complessivamente **circa 700 dispute ambientali (inclusi verbali e**

multe), che **hanno determinato il pagamento di 50 multe** per un controvalore economico di **circa 112.500 euro** (73.139 euro in capo ad Acea Ato 2, e 34.000 euro in capo a Publiacqua).

LA GESTIONE E IL CONTROLLO DI ATTIVITÀ CON IMPATTI AMBIENTALI

Acea monitora le attività e i processi che hanno potenziale capacità di generare impatti ambientali. Particolare attenzione viene prestata alla gestione delle problematiche che si accompagnano alla fisiologica presenza, negli impianti produttivi, di materiali intrinsecamente pericolosi come:

- **l'amianto**, utilizzato come materiale da costruzione fino agli anni '70 ed oggi bandito nell'uso e sottoposto a rigida regolamentazione dove presente;
- **l'es fluoruro di zolfo**, presente come fluido isolante negli impianti elettrici in Alta Tensione;
- **l'olio dielettrico**, utilizzato come fluido isolante e di raffreddamento nei trasformatori di potenza.

Nel merito: Acea, ai sensi del DM 6/9/1994, ha nominato il **Responsabile Amianto**, al quale è stato affidato il compito di controllare e coordinare le attività di manutenzione su manufatti e impianti censiti come a rischio amianto. Prima di qualunque intervento su queste strutture, il Responsabile provvede a svolgere i sopralluoghi, a prescrivere le analisi chimiche per i necessari accertamenti quantitativi e a dare

istruzioni sulle modalità in cui i lavori devono essere condotti, in coerenza con i risultati delle valutazioni preliminari. In tal modo viene garantito un elevato livello di sicurezza e una progressiva azione di bonifica che si attiva quando l'effettiva presenza del minerale viene confermata dai controlli.

La gestione del gas **esafluoruro di zolfo** avviene con la massima attenzione per evitare perdite o rilasci incontrollati in atmosfera. L'uso di sensoristica dedicata e l'attento monitoraggio delle operazioni di manutenzione, soprattutto quando comportano lo svuotamento degli impianti, consente di mantenere sotto controllo il potenziale impatto ambientale, rappresentato dal forte effetto serra che il gas manifesta in atmosfera.

Per quanto riguarda la rete di distribuzione dell'energia elettrica di Roma e Formello, gestita in forza di una concessione governativa, l'attenzione è massima nei confronti dei trasformatori di potenza, componenti essenziali al funzionamento dell'intero sistema. È noto come **l'olio minerale**, utilizzato da sempre per isolare e raffreddare le sue componenti attive, presenti caratteristiche tecnologiche vantaggiose ma anche alcune criticità ambientali legate alla sua natura chimica di derivato del petrolio. Per questo motivo, **Acea ha avviato la sperimentazione di un nuovo liquido isolante di origine vegetale**, che presenta caratteristiche tecnologiche del tutto analoghe all'olio minerale, **con il vantaggio di una pressoché totale biodegradabilità**. La

sperimentazione, iniziata **alla fine del 2014**, riguarda **6 trasformatori MT/BT con potenza fino a 630 kVA riempiti con il nuovo olio vegetale**, che saranno messi in esercizio nel corso del 2015 e tenuti sotto monitoraggio per verificare le possibilità di estenderne l'applicazione (vedi anche il capitolo *La ricerca*).

LE "SPESE AMBIENTALI"

Le **spese ambientali** che il Gruppo rendiconta, limitatamente alle società del Gruppo che già dispongono di un sistema di reporting delle spese ambientali (circa il 90% del totale), sono definite, a livello europeo, come «*il costo degli interventi intrapresi da un'azienda, direttamente o attraverso terzi, al fine*

di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative»⁹¹.

Le spese ambientali che Acea ha sostenuto nel 2014, ripartite in investimenti e spese correnti, sono pari a circa **43 milioni di euro** (vedi tabella n. 67).

TABELLA N. 67 - SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2012-2014)

SOCIETÀ DEL GRUPPO	INVESTIMENTI (milioni di euro)			SPESE CORRENTI (milioni di euro)		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Acea Produzione	15,09	1,05	0,86	0,79	0,77	0,53
Gruppo ARIA(*) e SAO	0,0	0,0	4,7	7,91	8,67	9,83
Aquaser (**)	0,81	0,19	0,14	1,05	0,91	1,00
Acea Distribuzione gestioni idriche (***)	0,71	0,40	0,62	0,40	0,22	0,33
totale	47,28	28,54	30,29	11,44	11,90	12,96

(*) Spese riferite ai due impianti di termovalorizzazione.

(**) Spese riferite agli impianti Kyklos e Solemme.

(***) LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5.

La Raccomandazione 2001/453/CE include tra le spese ambientali anche quelle per la **gestione dei rifiuti**. Le **società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, produttrici di grandi quantità

di **fanghi di depurazione** e di altri residui industriali, hanno speso per il loro **smaltimento** nel 2014 **circa 26,8 milioni di euro**, che si sommano ai totali riportati nella tabella.

Le spese ambientali delle società idriche Publicacqua, Acque, Acquedotto del Fiora, e Umbra Acque sono descritte nel capitolo *Schede società idriche*.

91 Vedi Raccomandazione 2001/453/CE.

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo *Area Energia* include Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, Acea Produzione e gli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A.. Le attività di termovalorizzazione sono descritte nel dettaglio nel capitolo *Area Ambiente*.

Il Gruppo Acea è verticalmente integrato nell'intera filiera dell'energia elettrica. Tramite società indipendenti che rispondono all'obbligo di garantire la neutralità nella gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico, impedire discriminazioni nell'accesso ad informazioni commercialmente sensibili ed evitare sussidi incrociati tra i vari segmenti della filiera, svolge le seguenti attività:

- **produzione** di energia elettrica e calore;
- **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica⁹²;
- **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

Nel 1999 fu avviato, in Italia, il processo di trasformazione del mercato dell'energia elettrica, con l'introduzione di alcuni meccanismi importati

dal mondo anglosassone, che li aveva sviluppati e sperimentati con successo nel decennio precedente. L'attuale filiera dell'energia elettrica, figlia di quella trasformazione, prevede che un consumatore riceva la fornitura di energia elettrica come risultato del contributo di quattro segmenti distinti, gestiti da soggetti diversi, che operano in modo separato, sebbene integrato, nella catena di creazione del valore (vedi grafico n. 35).

GRAFICO N. 35 – LA FILIERA DELL'ENERGIA ELETTRICA



Il sistema, complesso, a distanza di 16 anni soffre ancora di alcune criticità, in parte correlabili alla natura del bene prodotto: l'energia elettrica, infatti, nonostante rappresenti il vettore energetico più sostenibile di cui disponiamo, impatta fortemente a livello socio-ambientale, richiede ingenti investimenti infrastrutturali ed ha bisogno del sostegno di attività di ricerca e sviluppo. Il comparto necessita sia delle forze del mercato e della capacità imprenditoriale dei singoli sia dell'azione regolatoria di un soggetto pubblico, garante della correttezza dei diversi attori.

Acea opera su quasi tutti i segmenti della filiera, essendo produttore di energia elettrica, distributore a Roma e Formello e venditore in tutto il territorio nazionale.

LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSSILI E RINNOVABILI

LA PRODUZIONE E GLI IMPIANTI DEL GRUPPO

Acea produce energia elettrica prevalentemente attraverso impianti idroelettrici e di termovalorizzazione di Combustibile Solido

Secondario (CSS) - una fonte energetica primaria, parzialmente rinnovabile, derivata dai rifiuti.

La generazione da fonte idroelettrica (rinnovabile) e termoelettrica classica da fonte fossile è affidata ad Acea Produzione: il parco generatori a disposizione della società è composto da:

- 7 centrali idroelettriche localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo (circa 120 MW),
- 2 centrali termoelettriche ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (circa 80 MW) e Tor Di Valle (circa 145 MW),

per **circa 345 MWe complessivi di potenza installata disponibile**.

La generazione da termovalorizzazione di rifiuti è invece affidata alla società A.R.I.A., che la assicura attraverso **due termovalorizzatori** ubicati rispettivamente a San Vittore del Lazio e a Terni. La potenza elettrica lorda complessiva attualmente disponibile raggiunge i **37 MWe, destinati a crescere fino a 50 MWe** una volta ultimati i lavori di revamping della linea 1 dell'impianto di San Vittore, ancora in pieno svolgimento.

Completa il quadro della potenza di generazione installata un piccolo **parco fotovoltaico** di circa

14 MWe affidato alla responsabilità della Società ARSE (vedi tabella n. 73).

L'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

La **produzione complessiva lorda di energia elettrica, nel 2014**, è stata di circa **808 GWh, in lieve aumento** rispetto all'anno precedente (+3% sui 786 GWh del 2013), grazie principalmente alla **crescita della produzione** nell'impianto di termovalorizzazione di Terni (+42%), con circa 82 GWh prodotti contro i 58 GWh del 2013.

La quota di energia elettrica generata **da fonte rinnovabile**, circa **647 GWh**, è risultata nettamente predominante e pari a **circa l'80% del totale**, con un contributo di **495 GWh dall'idroelettrico, 136 GWh dalla termovalorizzazione e 16 GWh da fotovoltaico** (vedi tabella n. 68).

A proposito della quota di energia verde da termovalorizzazione, circa il 47% della produzione da questa tipologia di impianto è **rinnovabile** in quanto associata alla combustione della frazione biodegradabile del rifiuto utilizzato come fonte primaria. La **quota rinnovabile** del combustibile (CSS) in ingresso all'impianto di San Vittore del Lazio è risultata pari a **circa 50% del totale termovalorizzato**, mentre nell'impianto di Terni

92 Lo sviluppo degli impianti e la gestione del servizio d'illuminazione pubblica, dal 2013, fa capo alla società Acea Illuminazione pubblica SpA.

tale quota è risultata **intorno al 41%**. Il risultato medio del 47% è suffragato da numerose analisi merceologiche eseguite a campione sui lotti di materiale in ingresso durante l'intero periodo di esercizio 2014.

TABELLA N. 68- ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (2012-2014)

FONTE ENERGETICA PRIMARIA	2012	2013	2014
		TJ (GWh) (*)	
gasolio	7,0 (1,9)	4,7 (1,3)	0,2 (0,05)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	37,4 (10,4)	37,1 (10,3)	36,7 (10,2)
waste to energy (per il 2014: circa il 53% del totale)	392,9 (109,1)	505,8 (140,5)	543,2 (150,9)
totale termoelettrico	437,1 (121,4)	547,6 (152,1)	580,0 (161,1)
idro	1.298,9 (360,8)	1.788,1 (496,7)	1.782,7 (495,2)
waste to energy (per il 2014: circa il 47% del totale)	392,9 (109,1)	430,6 (119,6)	490,0 (136,1)
solare fotovoltaico (**)	217,5 (60,4)	62,3 (17,3)	55,8 (15,5)
totale rinnovabili	1.909,3 (530,4)	2.281,0 (633,6)	2.328,5 (646,8)
totale generale	2.346,4 (651,8)	2.828,6 (785,7)	2.908,5 (807,9)

(*) 1 GWh=3,6TJ

(**) Nel 2012 i circa 32 MWe di potenza fotovoltaica disponibile, sono stati in gran parte venduti.

L'ENERGIA TERMICA PRODOTTA

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle è stata generata **energia termica** per circa **92 GWh** ottenuta in parte tramite turbina a gas in assetto cogenerativo (energia elettrica/calore), ma soprattutto tramite caldaie tradizionali.

TABELLA N. 69 - CALORE LORDO PRODOTTO DALLA CENTRALE DI TOR DI VALLE (2012-2014)

CALORE LORDO PRODOTTO (kWht)	2012	2013	2014
Centrale Termoelettrica Tor di Valle	87.957.901	99.332.154	92.026.747
Gruppo Turbina a Gas in Cogenerazione	13.539.661	15.884.409	15.163.198
Caldaie ausiliarie (Galleri)	74.418.240	83.447.745	76.863.549

Il calore generato è utilizzato per servire circa **36.500 abitanti** in zona sud di Roma (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino) attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a 3.352.000 metri cubi.

L'EFFICIENZA DEL PARCO GENERAZIONE ELETTRICA

L'efficienza media lorda con la quale il sistema produttivo Acea nel suo complesso è riuscito a **convertire l'energia** delle fonti primarie in energia elettrica, stimata come rapporto tra l'energia elettrica lorda prodotta (nel 2014 attestata a 808 GWh) e l'energia in ingresso (circa 2.191 GWh nel 2014), è risultata del **37%** (vedi anche tabella n.70).

$$E_{ff} = \frac{(808)}{(2.191)} \times 100 = 37\%$$

dove E_{ff} = è l'efficienza media lorda di conversione

L'efficienza media al netto degli autoconsumi di impianto e delle perdite di prima trasformazione è pari a:

$$E_{ff} = \frac{(756)}{(2.191)} \times 100 = 35\%$$

TABELLA N. 70 - ENERGIA POTENZIALE, SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA UTILIZZATA (2012-2014)

FONTE ENERGETICA PRIMARIA	2012	2013	2014
gasolio	27,0 (7,5)	18,4 (5,1)	1,6 (0,5)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	141,1 (39,2)	154,1 (42,8)	142,1 (39,5)
waste to energy	3.273,8 (909,4)	4.419,72 (1.227,7)	5.150,3 (1.430,7)
idro	1.571,7 (436,6)	2.151,0 (597,5)	2.195 (609,7)
solare fotovoltaico	1.553,9 (431,6)	444,9 (123,6)	398,6 (110,7)
totale generale	6.567,5 (1.824,3)	7.188,1 (1.996,7)	7.887,6 (2.191,1)

(*) 1 GWh=3,6TJ

Il dettaglio dell'efficienza per singolo impianto è fornito nella tabella n. 71.

TABELLA N. 71 - RENDIMENTI MEDI DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA (2012-2014)

CENTRALE	RENDIMENTO MEDIO 2012 (%)	RENDIMENTO MEDIO 2013 (%)	RENDIMENTO MEDIO 2014 (%)
Tor di Valle (ciclo combinato - CCGT)	n.a (*)	n.a. (*)	n.a. (*)
Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	72,9	69,9	70,6
San Vittore	23,2	20,9	20,0
Terni	repowering	18,7	18,3
Montemartini	26,0	25,4	11,3
Salisano	88,0	87,9	88,0
S.Angelo	70,5	73,4	70,3
Orte	98,6	98,6	98,6
Castel Madama	82,6	83,0	82,8
Mandela	91,4	91,6	91,2
centrali minori	62,1	62,7	61,0
impianti fotovoltaici	14,0	14,0	14,0

(*) I livelli di produzione estremamente bassi rilevati nel 2012 non hanno consentito di elaborare un significativo indicatore di rendimento; nel biennio 2013-2014 la produzione del ciclo combinato è pari a zero.

Nella tabella n. 72 e nelle schede successive sono forniti alcuni dati descrittivi delle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo. Gli impianti di termovalorizzazione vengono invece descritti nel capitolo dedicato (vedi anche il *Bilancio ambientale*).

TABELLA N. 72 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

CENTRALI IDROELETTRICHE

Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma)
potenza lorda 9,4 MW

Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma)
potenza lorda 8,5 MW

Centrale Salisano (Rieti)
potenza lorda 24,6 MW

Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo)
potenza lorda 20 MW

Centrale Sant'Angelo (Chieti)
potenza lorda 58,4 MW

Centrale Cecchina (Roma)
potenza lorda 0,4 MW

Centrale Madonna del Rosario (Roma)
potenza lorda 0,4 MW

CENTRALI TERMoeLETTRICHE

Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione (*) (Roma)
combustibile metano - potenza lorda 19,3 MW

Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato (Roma)
combustibile metano - potenza lorda 125,7 MW

Centrale Montemartini (Roma)
combustibile gasolio - potenza lorda 78,3 MW

totale generale: potenza lorda 345 MW

(*) Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud, Mezzocammino e Mostacciano.

Con riferimento alle centrali termoelettriche, è stata **avviata la riconversione della Centrale Tor di Valle** - sezione ciclo combinato in modulo di cogenerazione: si prevede cioè un **ampliamento delle utenze termiche** nel quartiere Mezzocammino di Roma.



San Vittore nel Lazio (provincia di Frosinone), una panoramica dell'impianto di termovalorizzazione

PRODUZIONE IDROELETTRICA

CENTRALE A. VOLTA DI CASTEL MADAMA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	9,4 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	148.000 m ³
salto utile (da concessione)	40,29 m
portata massima derivabile	25 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2014	27,37 GWh

CENTRALE G. FERRARIS DI MANDELA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	8,5 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6.400 m ³
salto utile (da concessione)	27,15 m
portata massima derivabile (da concessione)	30 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2014	19,75 GWh

CENTRALE SALISANO (RIETI)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	24,6 MW
salto utile	85,94 m Capore 242,50 m Peschiera
portata massima derivabile (da concessione)	5,5 m ³ /s Capore 10 m ³ /s Peschiera
energia lorda prodotta nel 2014	182,41 GWh

CENTRALE G. MARCONI DI ORTE (TERNI)

tipo impianto	acqua fluente
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	20 MW
volume d'invaso del bacino o dei serbatoi asserviti	6 milioni di m ³
salto utile (da concessione)	11,45 m
portata massima derivabile (da concessione)	180 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2014	75,25 GWh

CENTRALE SANT'ANGELO (CHIETI)

tipo impianto	a serbatoio
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale (dati di targa)	58,4 MW
capacità del bacino o dei serbatoi asserviti	83,30 milioni di m ³ Bomba 21 milioni di m ³ Casoli
salto utile (da concessione)	141,20 m
portata massima derivabile (da concessione)	40 m ³ /s
energia lorda prodotta nel 2014	188,30 GWh

PRODUZIONE IDROELETTRICA – CENTRALI MINORI

CECCHINA (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile (da concessione)	1,1 m ³ /s
salto utile (da concessione)	30 m
energia lorda prodotta nel 2014	0,98 GWh

MADONNA DEL ROSARIO (ROMA)

tipo impianto	acqua fluente (acquedotto)
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di base
potenza elettrica nominale (dati di targa)	0,4 MW
portata massima derivabile	0,825 m ³ /s
salto utile (da concessione)	43 m
energia lorda prodotta nel 2014	1,12 GWh

PRODUZIONE TERMOELETTRICA

CENTRALE DI TOR DI VALLE - CICLO COMBINATO (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	mid-merit (energia elettrica) e teleriscaldamento (energia termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	41,04 MW turbogas n. 1 41,04 MW turbogas n. 2 43,6 MW gruppo a vapore
superficie impianto	35.000 m ²
altezza camini	30 m
quantità combustibile consumato nel 2014	0,00 kNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2014	0 GWh.
rendimento complessivo lordo nel 2014	0,00%

CENTRALE MONTEMARTINI (ROMA)

tipo combustibile	gasolio basso tenore di zolfo
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	26,1 MW turbogas n. 1 26,1 MW turbogas n. 2 26,1 MW turbogas n. 3
altezza camini	1 x 13,35 m + 2 x 20 m
quantità combustibile consumato nel 2014	45,67 kl
energia elettrica lorda prodotta nel 2014	0,051 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2014	11,26%

CENTRALE DI TOR DI VALLE - COGENERAZIONE (ROMA)

tipo combustibile	gas naturale
tipo di utilizzo dell'energia prodotta	copertura delle necessità di punta (energia elettrica) e teleriscaldamento (energia termica)
potenza elettrica nominale alternatori (dati di targa)	19,32 MW _e
altezza camini	20 m
quantità combustibile consumato nel 2014	3.757 kNm ³
energia elettrica lorda prodotta nel 2014	10,20 GWh
rendimento complessivo lordo nel 2014	25,83% solo elettrico 70,60% con recupero termico



Castel Madama, provincia di Roma, una delle turbine all'interno della centrale idroelettrica

In tabella n. 73 si descrivono le capacità installate, con la diversificazione per fonte energetica. Rispetto allo scorso anno non si rilevano particolari variazioni.

TABELLA N. 73 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (2012-2014)

FONTE ENERGETICA	2012	2013	2014
	(MW)		
gasolio	78,3	78,3	78,3
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	144,9	144,9	144,9
waste to energy (*)	25	37	37
Idro	121,7	121,7	121,7
solare fotovoltaico (**)	46	13,5	13,5
totale generale	415,9	395,4	395,4

(*) Come già nel 2013, anche nel 2014 l'impianto di San Vittore del Lazio è stato considerato solo per le due linee in esercizio.

(**) In data 28.12.2012 sono stati ceduti circa 32,5 MW_p, restando quindi, nel 2013, 13,5 MW_p.

Gli indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione, distinti per Centrale, sono riportati nella tabella n. 74.

TABELLA N. 74 - INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEA PRODUZIONE (2012 - 2014)

FONTE ENERGETICA	CENTRALE	DISPONIBILITÀ TOTALE (%)			INDISPONIBILITÀ PROGRAMMATA (%)			INDISPONIBILITÀ ACCIDENTALE (%)		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
metano	Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	95,9	95,6	100,0	0,0	0,0	0,0	4,1	4,4	0,0
	Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	99,4	78,4	97,5	0,0	1,1	0,0	0,6	20,5	2,5
gasolio	Montemartini	100,0	99,5	90,7	0,0	0,5	4,1	0,0	0,0	5,2
idro	Salisano	99,3	97,7	99,8	0,1	0,2	0,0	0,6	1,8	0,2
	S.Angelo	92,3	94,5	97,0	4,1	0,2	2,0	3,6	5,2	1,0
	Orte	75,5	95,6	99,5	17,8	0,0	0,4	6,8	4,4	0,1
	Castel Madama	98,5	91,9	99,0	1,5	0,2	0,4	0,0	7,9	0,7
	Mandela	99,4	97,5	98,2	0,2	2,4	1,7	0,4	0,0	0,1
	centrali minori	85,2	99,7	93,9	0,0	0,0	2,0	14,8	0,3	4,1

NB: non è possibile fornire il dato delle ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 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 è rimasto fermo per esigenze del mercato elettrico. È ottenuto dal rapporto tra l'energia disponibile - pari alla differenza

tra l'energia massima generabile e l'energia indisponibile (vedi punti seguenti) - e l'energia massima generabile nel mese.

- **indisponibilità programmata (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi pianificati (manutenzione, ecc.). È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo dell'evento programmato e l'energia massima

generabile nel mese.

- **indisponibilità accidentale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi di guasto. È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo di guasto e l'energia massima generabile nel mese.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA: RETI E "SMART GRID"

LE RETI DI DISTRIBUZIONE

Acea Distribuzione è la società del Gruppo titolare della concessione Ministeriale per la gestione della **rete di distribuzione di energia elettrica** di Roma e Formello, estesa per **circa 29.000 km** e in grado di alimentare circa 2,7

milioni di abitanti residenti. Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 11.000 GWh/anno, Acea è il terzo operatore italiano del settore. Si riportano nella tabella n. 75 i principali dati impiantistici.

TABELLA N. 75 - CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2012-2014)

TIPOLOGIA	U. M.	2012	2013	2014
impianti e potenze				
cabine primarie AT/AT - AT/MT	n.	69	70	70
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	173	170	168
potenza trasformazione	MVA	7.750	7.787	7.903
cabine secondarie in esercizio	n.	13.030	13.078	13.113
trasformatori MT/MT - MT/BT	n.	12.749	12.760	12.799
potenza di trasformazione	MVA	5.953	6.032	6.118
reti aeree e interrate				
rete alta tensione - linee aeree	km	372	335	323
rete alta tensione - linee interrate	km	241	252	238
rete media tensione - linee aeree	km	475	456	458
rete media tensione - linee interrate	km	9.775	9.845	10.050
rete bassa tensione - linee aeree	km	1.683	1.669	1.658
rete bassa tensione - linee interrate	km	17.324	17.450	17.585

L'indicatore ambientale correlato alla **tutela del territorio** è calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione (AT) interrata sul totale delle linee AT** in esercizio (aeree + interrate). Il dato è monitorato e nel 2014 è risultato pressoché

stabile intorno al **42%** (era al 39% nel 2012 e al 43% nel 2013). Nel 2014 è stato avviato un importante progetto di **ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta (150**

kV) e altissima tensione (220 e 380 kV), nell'ambito del Protocollo d'intesa siglato nel 2010 tra Acea Distribuzione, Comune di Roma e Terna SpA (si veda il box di approfondimento).

PROTOCOLLO D'INTESA PER IL RIASETTO DELLE RETI ELETTRICHE AD ALTA E ALTISSIMA TENSIONE NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI ROMA

Il Protocollo d'intesa per il riassetto della rete elettrica di distribuzione ad alta tensione (150 kV) e delle reti di trasmissione ad alta e altissima tensione (220 e 380 kV) è stato stipulato, e perfezionato nel marzo 2010, dal Comune di Roma (Sindaco e Assessorato ai Lavori Pubblici), Acea Distribuzione e dalla società Terna Rete Elettrica Nazionale (gestore della rete di trasmissione nazionale). Il Protocollo è stato sottoscritto, per condivisione, dalla Regione Lazio (Assessorato all' Ambiente e alla Cooperazione tra i popoli), dall'Ente Regionale Parco di Veio, dall'Ente Regionale RomaNatura e dal Comune di Roma (Assessorato alle politiche ambientali, in qualità di Ente Gestore della Riserva Naturale Statale del Litorale Romano).

Il Protocollo contiene un **programma di interventi che investe numerose linee elettriche e stazioni di trasformazione e smistamento** e che si prefigge di conseguire importanti obiettivi verso il **potenziamento dei sistemi elettrici, il miglioramento della relativa affidabilità e l'integrazione degli impianti nel territorio**. In particolare, esso prevede la costruzione di circa 123 km di nuove linee elettriche aeree e la demolizione di quasi 300 km di linee aeree esistenti, costruite negli ultimi decenni e che oggi insistono in un territorio che attraversa ben **11 aree naturali protette**. Altro importante beneficio consiste nel risparmio energetico derivante dalle minori perdite di energia in trasmissione e trasformazione dell'energia elettrica nelle reti, in virtù delle mutate caratteristiche tecniche dei nuovi impianti rispetto ai preesistenti.

Acea Distribuzione nel 2014 ha realizzato la progettazione esecutiva di alcuni progetti specifici e **ha avviato i seguenti lavori**:

1. Linea Roma Nord - Bufalotta: completata la progettazione esecutiva sia per la parte aerea che per quella in cavi. Nel corso del 2015 è previsto l'avvio della costruzione della parte aerea.
2. Linea Roma Nord - Prati Fiscali: effettuata la progettazione esecutiva ed avviati i lavori di costruzione per i quali è prevista la conclusione entro il 2015.
3. Flaminia - Cassia: è stato eseguito il progetto esecutivo per la parte aerea.
4. Potenziamento Cabina Primaria La Storta: le attività saranno ultimate nei primi mesi del 2015.

Altri lavori sono in fase di avviamento e per altri ancora si è avviato l'iter di valutazione degli impatti ambientali per l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni regionali.

Le **perdite di energia sulla rete**, dovute principalmente al riscaldamento dei conduttori per effetto Joule, risultano pari a **circa il 6,2% del totale veicolato**, in linea con i valori medi nazionali. Tuttavia, la gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, anche sotto il profilo

dell'efficienza energetica; per questo sono in corso di svolgimento - o sono state programmate per essere a breve avviate - **numerose iniziative di riduzione delle perdite** che vanno dall'installazione di trasformatori a basse perdite, alla sostituzione dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV. È inoltre proseguito **il progetto Smart-network Management System**,

finalizzato al **miglioramento delle prestazioni delle reti** grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi operativi dedicati alla loro gestione (vedi box dedicato).

Con tali iniziative si prevede, al 2016, di conseguire una riduzione dell'1,5% nelle perdite di energia per effetto Joule sulla rete di distribuzione di Roma, corrispondenti a circa 1.200 t/anno di CO₂ evitata.

IL PROGETTO SMART NETWORK MANAGEMENT SYSTEM (SNMS)

Il progetto **Smart Network Management System (SnMS)** è stato avviato nel giugno del 2011 ed ha visto la conclusione delle attività scientifiche a fine novembre 2014⁹³.

Il progetto è stato sviluppato da Acea Distribuzione e ha riguardato in particolare l'approfondimento dei seguenti temi:

1. **gestione dei campi elettromagnetici** emessi dalle cabine secondarie della rete di distribuzione;
2. messa a punto di tecniche di diagnostica per **l'analisi dell'integrità dei cavi interrati** a Media Tensione;
3. messa a punto di software per la **ottimizzazione della rete di Bassa Tensione** (entro questo tema si sviluppa il progetto: *Ottimizzazione Rete BT - ORBT*);
4. messa a punto di **componenti hardware e software per il miglioramento della gestione della rete BT** ed anche per il raggiungimento in **telelettura dei contatori** di misura dei consumi;
5. implementazione di un sistema per la raccolta dati in un unico punto di riferimento, comune a tutta Acea Distribuzione, in grado di **gestire l'acquisizione e la validazione di grandi volumi di dati** e consentire la costruzione di **Key Performance Indicator** per il controllo della rete;
6. sistema di **gestione della manutenzione delle reti AT ed MT**, per la messa a disposizione degli operatori delle informazioni sullo stato dei componenti e la conseguente ottimizzazione nelle operatività manutentive;
7. Workforce Management: analisi preliminare delle esigenze e dei requisiti per lo sviluppo successivo della **gestione ottimizzata della forza lavoro** sia per quanto riguarda gli aspetti operativi che per la gestione delle procedure per l'acquisizione delle esigenze e la gestione dei lavori (progetto *Workforce Management - WFM*);

Il progetto SnMS ha messo a disposizione dell'azienda strumenti hardware, software e procedure che consentiranno, nella fase di industrializzazione, la gestione della rete con elevato livello di qualità con riferimento alla continuità del servizio fornito ai clienti.

SMART GRID

Nel 2014 Acea Distribuzione è andata avanti con i progetti già avviati:

- a) **Progetto pilota Smart Grid**, avviato nel 2011⁹⁴, riguarda una porzione di rete già in esercizio nell'area di Raffinerie e Ponte Galeria; i lavori del progetto pilota si sono conclusi nel 2013 mentre **nel 2014 è stata avviata e completata la fase di monitoraggio** (si veda il box di approfondimento).
- b) **Smart Grid Intelligence**. Il progetto è regolarmente proseguito, di concerto con la competente Unità di holding, per lo sviluppo del **sistema Smart Grid Intelligence (SGI)**, che costituisce uno dei sottoprogetti del citato *Smart-network Management*

System. SGI **permetterà di monitorare la rete elettrica tramite l'uso intelligente dei dati presenti nei sistemi di gestione aziendale e provenienti dal "campo"**.

Tramite specifici algoritmi di analisi, in corso di perfezionamento, si potranno individuare i punti deboli del sistema e prevenirne i guasti migliorando la continuità del servizio.

- c) **Ottimizzazione Rete Bassa Tensione**
Nel 2014 è proseguito lo sviluppo del progetto di **Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione (ORBT)**, anch'esso uno dei sottoprogetti del citato *Smart-network Management System*, con l'obiettivo di **rilevare condizioni di esercizio critico delle singole porzioni di rete e di individuare le variazioni di assetto atte ad ottimizzarne il funzionamento**,

bilanciandone il carico.

Nel corso del 2014 si è avviata e conclusa la sperimentazione della funzionalità dell'applicativo con **l'integrazione con sistemi informativi master** di Acea che ne permetteranno l'aggiornamento mensile in via automatica.

Sono state, inoltre, sviluppate le attività previste dalla variante, definita **"ORBT-Continuità"**, per l'individuazione puntuale dei clienti coinvolti in ciascun evento di interruzione, come previsto dalla Delibera ARG/elt 198/11.

A fine 2014 è stata avviata un'ulteriore implementazione per modificare le attuali logiche di elaborazione, al fine di acquisire le informazioni provenienti dal "campo" per migliorare la gestione delle utenze.

93 Il Progetto è stato ammesso al finanziamento dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto n. 2481 del 24/07/14, per un importo di circa 11,00 milioni di euro.

94 Il progetto pilota Smart grid di Acea Distribuzione è stato presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas nel novembre 2010 e selezionato ed ammesso tra i progetti pilota incentivati (vedi Delibera ARG/elt 12/11).

IL PROGETTO PILOTA SMART GRID DI ACEA DISTRIBUZIONE: STATO DI AVANZAMENTO 2014

1. Automazione evoluta di rete MT:

È stata completata la fase di monitoraggio della rete di Media Tensione (MT) delle 4 zone messe in servizio (tra cui quella di Malagrotta). Il monitoraggio effettuato nel corso dell'anno ha permesso di ridefinire gli obiettivi dell'automazione nell'ottica di una maggiore flessibilità e replicabilità su una rete elettrica complessa e disomogenea come quella della città di Roma.

2. Monitoraggio rete MT/BT:

Nel 2014 il monitoraggio e telecontrollo della rete di bassa tensione (BT) è stato completato. I risultati ottenuti hanno permesso di ingegnerizzare le soluzioni che nel progetto erano state sviluppate in termini di prototipo.

3. Nuovi criteri di gestione della rete MT:

Nell'ambito del monitoraggio di questa azione, nel corso dell'anno sono state effettuate 4 sessioni di test con esito positivo (luglio, agosto, novembre e dicembre), con l'obiettivo di verificare il corretto funzionamento dell'algoritmo residente nel sistema di telecontrollo centrale. Il sistema, mediante l'acquisizione delle misure provenienti da alcuni nodi di rete MT, agisce in modo che si riescano a minimizzare le perdite sulla rete rispettando certi parametri e vincoli predefiniti.

4. E-car e storage:

È terminata la fase di monitoraggio del sistema integrato costituito da un impianto fotovoltaico, un sistema di accumulo di energia e 4 colonnine per la ricarica delle autovetture. Il monitoraggio è stato effettuato attraverso il sistema centrale in grado di svolgere le funzioni di diagnostica e di riconoscimento dei clienti, supervisione e controllo delle procedure di ricarica, e attraverso una postazione dedicata per il controllo della variazione dello stato di carica delle batterie, della potenza immessa dall'impianto fotovoltaico e della potenza richiesta dalla rete.

IL RISPARMIO ENERGETICO

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA E COGENERAZIONE

Nel quadro dei provvedimenti legislativi relativi all'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004), la società ARSE (Acea Reti e Servizi Energetici) nel 2014 ha deciso di ridefinire la propria strategia complessiva e il posizionamento nel settore dei servizi energetici. Pertanto si è concentrata esclusivamente sulle iniziative di efficienza energetica portate avanti dalle società del Gruppo, rendicontandone gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Per il raggiungimento dell'obiettivo di risparmio energetico, in capo ad Acea Distribuzione, le

azioni si sono concentrate sull'acquisto dei TEE sul mercato gestito dal Gestore del Mercato Elettrico (GME)⁹⁵. L'obbligo assegnato ad Acea Distribuzione per il 2013 (assolto nel maggio 2014) e per il 2014 (da assolvere entro maggio 2015) è rispettivamente di **140.938 TEE** e di **174.316 TEE**. In realtà, il sistema prevede che, se le società non annullano, entro l'anno previsto per l'assoluzione dell'obbligo, la totalità dei TEE assegnati, possono farlo entro i due anni successivi, qualora raggiungano almeno il 50% dell'obbligo entro l'anno previsto. In ragione di questa possibilità, per l'anno 2013, la società ha scelto di portare all'annullamento 92.698 TEE sui 140.938 previsti, anche se la disponibilità del portafoglio TEE di Acea Distribuzione avrebbe consentito l'annullamento complessivo

dell'obbligo.

Tra le attività affidate ad ARSE, ed in particolare alla sua controllata **Ecogena**, c'è la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione**⁹⁶ per la produzione, in modo combinato, di energia elettrica, calore e freddo. **Nel 2014** sono stati **gestiti impianti cogenerativi per un totale di 5,1 MW di potenza elettrica**, abbinati a reti di teleriscaldamento. Un impianto da 1,6 MW, costruito a Cinecittà (Roma), è entrato in esercizio nell'anno, mentre è proseguita la costruzione di un impianto da 0,4 MW che servirà Europarco (Roma Eur) e il cui avvio è previsto nel primo trimestre 2015⁹⁷.

DECRETO LEGISLATIVO N. 102/2014 SULL'EFFICIENZA ENERGETICA

Il 19 luglio 2014 è entrato in vigore il D. Lgs. n. 102/2014 "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2000/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE".

Il testo normativo prevede una serie di misure per **umentare l'efficienza energetica** in tutte le aree di consumo per scopi civili o industriali, ponendo un obiettivo indicativo di risparmio a livello nazionale pari a **15,5 milioni di tep/anno** (tonnellate equivalenti di petrolio) negli usi finali, da raggiungere entro il 2020, in coerenza con quanto previsto dalla Strategia Energetica Nazionale.

Data la rilevanza dell'obiettivo di riduzione stabilito numerose sono le misure indicate dal legislatore.

Di seguito le più innovative e sfidanti:

L'articolo 5 prevede il "**Miglioramento della prestazione energetica degli immobili della Pubblica Amministrazione**" con l'obbligo di riqualificare almeno il 3%/anno della superficie climatizzata, a partire dal 2014.

L'articolo 8 introduce per le grandi imprese l'obbligo di realizzare "**Diagnosi energetiche e sistemi di gestione dell'energia**".

L'articolo 9 punta a favorire una più efficace **misurazione e fatturazione dei consumi** di energia (elettricità, gas, teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico), prevedendo la progressiva introduzione di sistemi di misurazione intelligenti da parte delle imprese distributrici in qualità di esercenti l'attività di misura.

Di notevole importanza, inoltre, le disposizioni di cui agli artt. 12 e 13 in materia di **qualificazione, accreditamento, certificazione, informazione e formazione** e l'articolo 15 che istituisce un "**Fondo nazionale per l'efficienza energetica**", destinato a sostenere il finanziamento di interventi di efficienza energetica realizzati mediante le ESCO (Energy Service Company) e società di progetto o di scopo appositamente costituite anche tramite ricorso a forme di partenariato pubblico-privato.

Rilevante, infine, la scelta di individuare nel **meccanismo dei certificati bianchi** il regime obbligatorio previsto dall'art. 7 della Direttiva 2012/27/UE, mantenendone, di fatto, inalterato il **ruolo fondamentale svolto in Italia**, sin dal 2004, per incentivare misure di efficienza energetica negli usi finali dell'energia elettrica e del gas. Il meccanismo dei certificati bianchi dovrà garantire il conseguimento di un risparmio energetico annuo, al 31 dicembre 2020, non inferiore a 5 Mtep/anno, su un obiettivo totale previsto di circa 15 Mtep/anno.

⁹⁵ Tale scelta è stata rafforzata anche dall'entrata in vigore della delibera dell'AEEGSI 13/2014/R/eel sulle nuove modalità di definizione del contributo tariffario alle società di distribuzione con obbligo di annullamento annuale dei TEE, che, in pratica, aggancia il contributo al prezzo di mercato degli stessi TEE, limitando al massimo eventuali rischi finanziari.

⁹⁶ La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

⁹⁷ I rallentamenti della costruzione dell'Europarco sono dipesi da rallentamenti delle opere edili.

L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO NEL GRUPPO ACEA

Le azioni rivolte al risparmio energetico sono esempi di piena conformità ai principi dello sviluppo sostenibile: consentono, infatti, di cogliere contemporaneamente vantaggi economici (minori costi) e socio-ambientali (minori consumi e minori scarti), aumentando la competitività di chi le adotta.

Acea si pone l'obiettivo di contenere i consumi energetici e agisce, in conseguenza, per migliorare l'**efficienza energetica dei processi gestiti**.

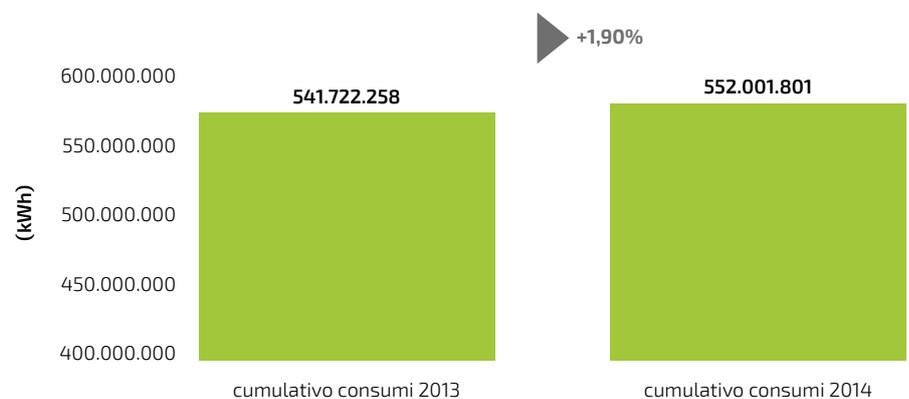
A questo scopo, negli ultimi anni, sono stati realizzati interventi nelle diverse aree industriali: Idrico, Reti e Ambiente. Seguendo il modello consolidato a livello di Gruppo, le società

dell'area idrica hanno raggiunto o mantenuto la **certificazione del Sistema di gestione Energia**, che prevede il miglioramento continuo nell'efficienza energetica dei processi gestiti (vedi *L'Identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

Nonostante l'impegno e le numerose misure di contenimento adottate, tuttavia, nell'area **idrica** si è registrato nel 2014 un **lieve aumento dei consumi (+1,9%) rispetto all'anno precedente** (vedi grafico n. 36). La ragione della leggera crescita va ricercata soprattutto nella **riattivazione** - avvenuta nei principali impianti di depurazione della società Acea Ato 2 - **di comparti che nel 2013 erano in**

manutenzione (+10 GWh). Un contributo ai maggiori consumi è anche venuto dal **maggior utilizzo delle estrazioni di acqua da falda profonda**, che si sono rese necessarie per fronteggiare la scarsità di risorsa. Non trascurabile, infine, è stato l'effetto della costante crescita dei livelli di servizio richiesti dalle evoluzioni normative del settore idrico nazionale, che hanno provocato un maggiore impegno in termini energetici. In assenza delle **numerose azioni di efficientamento** avviate negli ultimi anni, e **che hanno significativamente compensato le dinamiche di crescita descritte**, l'aumento dei consumi energetici registrati dalle società dell'area idrica sarebbe stato più consistente.

GRAFICO N. 36 - SOCIETÀ IDRICHE: COMPARAZIONE DEL CONSOLIDATO DEI CONSUMI ENERGETICI (2013-2014)



NB: i dati dei consumi energetici delle principali società idriche (Acea Ato 2, Ato Ato 5, Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiara, Umbra Acque, Gori, Gesesa), rappresentati nel grafico, sono cumulati pro quota proprietà Acea. I valori sono suscettibili di rettifica per eventuali conguagli, come previsto dall'Autorità, sebbene si stima che la variabilità dei dati, in caso di conguagli, non supererebbe il punto percentuale.

Nell'area Reti vengono svolti **audit energetici** presso gli impianti, con l'elaborazione di analisi tecnico-economiche che costituiscono il primo passaggio del processo di efficientamento. Lo scorso anno, a seguito di questa attività, è stata avviata l'**ottimizzazione della configurazione della rete a Media Tensione**, che **ha portato ad una riduzione dei consumi per effetto Joule quantificabile in circa 700 MWh/anno**.

Sono allo studio numerose altre iniziative che, ad una prima analisi energetica e tecnico-economica, sono risultate particolarmente vantaggiose.

Interesseranno nei prossimi anni alcune cabine primarie, un importante centro operativo e la razionalizzazione del parco trasformatori con la progressiva eliminazione dei 150/60kV.

Per quanto concerne il servizio di **illuminazione pubblica**, funzionale ed artistico-monumentale,

svolto a Roma da Acea attraverso la controllata Acea Illuminazione Pubblica, di grande rilievo è il piano di efficientamento che sarà realizzato nei prossimi anni, e che prevede la **trasformazione dell'intero parco lampade della Capitale** (circa 189.000 unità) con **tecnologia LED**, con conseguente notevole abbattimento dei consumi di energia elettrica ed emissioni di CO₂ evitate (vedi box di approfondimento in capitolo *Clienti e collettività*, paragrafo *La qualità nell'illuminazione*).

In Area Ambiente la società **A.R.I.A.**, facendo seguito all'attività di audit energetico già svolta negli anni precedenti presso l'**impianto di San Vittore del Lazio**, ha proseguito nelle **azioni di efficientamento avviate** e ha **pianificato nuovi interventi**, come il rifacimento

dell'illuminazione di impianto utilizzando tecnologia LED (a partire dal 2015) e la modifica del sistema di azionamento e controllo dei compressori ad aria.

Per ridurre i consumi di metano, attualmente necessario per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x) nei fumi in uscita dall'impianto di termovalorizzazione, è in progetto la realizzazione di un nuovo sistema de-NO_x che consentirà di ottenere risparmi energetici del 70%.

Presso il polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti di Orvieto gestito dalla società controllata **SAO**, infine, sono in corso importanti lavori di revamping che prevedono, tra l'altro, la realizzazione di una sezione di digestione anaerobica della frazione organica che consentirà di produrre biogas per la generazione di energia elettrica.

AREA AMBIENTE - GESTIONE RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo include le attività della società SAO che si occupa della raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti, gli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A., gli impianti di produzione del compost della società Aquaser.

Acea, in anni recenti, ha scelto di porre la propria esperienza e la propria capacità imprenditoriale a servizio della gestione del ciclo dei rifiuti. Si tratta, come noto, di un campo di attività ad altissimo impatto socio-ambientale con implicazioni altrettanto importanti dal punto di vista economico.

Vengono eseguite gran parte delle fasi di cui si compone il ciclo dei rifiuti. In particolare:

- il **trattamento di rifiuti solidi urbani** (RSU) e di altre tipologie (il verde da raccolta

differenziata, rifiuti industriali, ecc.), **con recupero di materiale** (vetro, plastica, ferro, altri metalli, carta e cartone) e smaltimento in discarica dei residui;

- **l'incenerimento con recupero energetico;**
- **la produzione di compost di alta qualità** da avviare in agricoltura.

Mentre il Gruppo non si occupa del primo anello della catena del valore, vale a dire della raccolta/trasporto dei rifiuti dai centri di produzione ai poli di trattamento, **con l'eccezione dei fanghi di depurazione:** rifiuti prodotti negli impianti

di depurazione delle acque reflue civili. Questa particolare tipologia di rifiuto viene raccolta e trasportata dalla società Aquaser, controllata da Acea, principalmente a beneficio delle società idriche del Gruppo.

Nel seguito si approfondiscono alcuni aspetti operativi legati alle attività citate, cercando di mettere in luce **l'elevato livello di competenze e le tecnologie avanzate che una moderna ed efficiente gestione dei rifiuti richiede.**

IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI: UNA GESTIONE SOSTENIBILE

Il Gruppo Acea, tramite la società **SAO** (Servizi Ambientali Orvieto), gestisce nel comune di Orvieto un importante polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti urbani, dove svolge attività di selezione, compostaggio e invio in discarica, nel rispetto dei sistemi di gestione ambientale certificati **UNI EN ISO 14001:2004** ed **EMAS III/2009** e del sistema per la sicurezza **OHSAS 18001:2007**.

In linea con i principi di tutela dell'ambiente e di sviluppo sostenibile del Gruppo, SAO gestisce le attività perseguendo **il massimo recupero dei materiali**, favorendo inoltre la **produzione di energia da fonti rinnovabili** e la **riduzione dei rifiuti da conferire in discarica**.

Si prevede che sarà attivata, entro il 2015, una **nuova linea di trattamento anaerobico** della matrice organica dei rifiuti, che consentirà la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas liberato dalla digestione.

Nel sito è presente **un impianto fotovoltaico**, di proprietà di Acea Reti e Servizi Energetici, che riveste interamente la superficie di copertura dell'edificio che ospita gli impianti di selezione, trattamento e compostaggio. Nel 2014 l'impianto fotovoltaico ha prodotto 476.773 kWh (nel 2013 circa 550.000 kWh) di cui 199.752 kWh **utilizzati in autoconsumo** dagli impianti dello stabilimento.

INCENERIMENTO DEI RIFIUTI E RECUPERO ENERGETICO

L'Unione Europea, al fine di **disaccoppiare le dinamiche di crescita** e sviluppo degli Stati membri **dalla produzione di rifiuti**, si è dotata di un quadro giuridico ambizioso volto a ridurre le quantità in gioco sin dalla fase di progettazione dei prodotti, ad esempio attraverso una maggiore attenzione all'eco-design dei beni di largo consumo e al contenimento del packaging. In subordine, viene considerato valido il recupero energetico di rifiuti, mentre la messa a dimora nelle discariche viene considerata un'opzione residuale da preferire solo quando è impossibile o

diseconomico trovare soluzioni alternative. La Direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008, è il provvedimento cardine in questo settore. Tra le operazioni di **recupero** è compreso il processo di incenerimento con produzione di energia elettrica, ovvero la **termovalorizzazione⁹⁸** che, oltre a comportare vantaggi di tipo energetico-economico (il recupero energetico, appunto), rappresenta un processo che consente di ottenere la notevole riduzione volumetrica e la stabilizzazione biologica dei rifiuti.

DAL RAPPORTO ISPRA 209/2014 SUL RECUPERO ENERGETICO DA RIFIUTI URBANI IN ITALIA

«Un'analisi attenta dei più recenti dati EUROSTAT sulle modalità di smaltimento dei rifiuti adottate in Europa consente di constatare come, nell'ambito di un equilibrato mix di forme di trattamento, l'incenerimento con recupero energetico dei rifiuti non si pone affatto in contrapposizione con il riciclaggio. Lo dimostrano le elevate percentuali di riciclaggio registrate nei Paesi che fanno maggiore ricorso all'incenerimento. È il caso, per esempio, della Germania, dove a fronte di una percentuale di rifiuti inceneriti del 35%, i rifiuti avviati al riciclaggio si attestano al 65%, o dei Paesi Bassi, dove a una percentuale di incenerimento del 49% si accompagna una percentuale di riciclaggio pari al 50%. In Italia i rifiuti avviati ad incenerimento rappresentano poco più del 15% a fronte di un 45% avviato a discarica, 25% riciclato e 15% compostato».

98 Titolo IV del D. Lgs. n. 152/2006: operazioni di recupero "R1".

In Acea, la società **A.R.I.A** cura il processo di termovalorizzazione tramite **due impianti**, uno sito a San Vittore del Lazio e l'altro a Terni. Entrambi gli impianti dispongono di un sistema di gestione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004** e sono registrati **EMAS**. Le problematiche della sicurezza sono gestite tramite un sistema di gestione conforme alla norma **OHSAS 18001:2007**.

L'impianto di San Vittore del Lazio (FR) è costituito da **tre linee indipendenti** di

termovalorizzazione progettate per essere alimentate con combustibile derivato da rifiuti (CDR), oggi denominato **Combustibile Solido Secondario (CSS)** pur trattandosi della stessa tipologia di prodotto. Dal punto di vista della **potenza di generazione elettrica**, ciascuna linea vale **12 MW_e**, per un **totale di circa 36 MW_e a regime**. Tuttavia una delle tre linee di produzione, la 1, è attualmente in fase di revamping, che sarà completata entro il 2016, pertanto, la potenza elettrica effettiva

disponibile è circa 24 MW, con la quale nel 2014 è stata prodotta energia elettrica **per 205 GWh**. Come inceneritore di rifiuti, la capacità di trattamento dell'impianto, **nel 2014, è stata di 224.336 t**, e a regime sarà di 320.000 t/anno. Per le tecnologie particolarmente avanzate, utilizzate per la sua costruzione, e per le considerevoli potenzialità di trattamento di cui dispone, l'impianto di San Vittore svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio.

TABELLA N. 76 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2012-2014)

	U. M.	2012	2013	2014
combustibile termovalorizzato	t	218.256	224.220	224.336
energia elettrica lorda prodotta	GWh	218,24	202,23	205,09
rendimento di conversione (*)	kWh/kg CSS	1,00	0,90	0,91

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di CSS termovalorizzato.

L'impianto di Terni, recentemente sottoposto a un radicale intervento di revamping, è costituito da **un'unica linea di termovalorizzazione** di potenza pari a circa **12 MW_e** e utilizza come combustibile **pulper di cartiera**, scarti derivanti dalla lavorazione della cellulosa per la produzione di carta.

TABELLA N. 77 – IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2013-2014)

	U. M.	2013	2014
pulper termovalorizzato	t	69.417	99.397
energia prodotta lorda	GWh	57.856	81.950
rendimento elettrico (*)	kWh/kg	0,83	0,82

(*) Rapporto l'energia elettrica lorda prodotta (GWh) e quantità di pulper termovalorizzato (t).

LA PRODUZIONE DI COMPOST: PRIMO ANELLO DI UNA AGRICOLTURA SOSTENIBILE

Tra le operazioni di trattamento rifiuti, gestite dal Gruppo, è incluso anche il compostaggio di **rifiuti organici**, costituiti da potature, frazione organica dei rifiuti solidi urbani (RSU) e **fanghi di depurazione**, provenienti dal ciclo di gestione integrata delle acque. Con queste materie prime di scarto, sapientemente dosate e fatte interagire tra loro all'interno di impianti tecnologicamente avanzati, viene prodotto un **compost di alta qualità**, molto apprezzato dagli agricoltori che lo usano per rinforzare terreni impoveriti dall'uso prolungato di fertilizzanti chimici.

La società **Aquaser**, direttamente e tramite le società collegate Kyklos, Solemme e Samace⁹⁹, gestisce tre impianti di compostaggio, rispettivamente ad Aprilia (LT), Sabaudia (LT) e Monterotondo Marittimo (GR). Nel 2014 Aquaser ha movimentato un quantitativo complessivo pari ad oltre **380.000 tonnellate di rifiuti**, di cui circa 188.000 tonnellate di fanghi di depurazione palabili, provenienti principalmente dalle società idriche del Gruppo Acea, e che hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- 6% a spandimento diretto in agricoltura;
- 77% a compostaggio.

Il restante 17% è stato avviato a smaltimento in quanto non recuperabile.

L'impianto di Kyklos a luglio 2014 è stato teatro di un grave incidente che ha coinvolto – provocandone il decesso – due lavoratori di una società esterna, impegnati in una routinaria attività di prelievo di liquidi di scarto tramite autocisterna. I tecnici Acea stanno collaborando attivamente con le forze dell'ordine e della magistratura, per fare piena luce sulle dinamiche dell'incidente (vedi anche box in capitolo **Fornitori**).

Per dati puntuali sulla produzione di compost si rimanda al **Bilancio ambientale**.

99 L'impianto di Samace è stato acquisito a fine 2013.

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, e Acea Ato 5.

Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque sono state inserite solo nel perimetro di rendicontazione dell'acqua erogata ai clienti. Dati puntuali riguardanti queste società sono forniti nel capitolo *Schede società idriche*.

I dati ambientali delle società idriche comprese nel perimetro di rendicontazione sono imputati ad Acea al 100%, a prescindere dalla quota di partecipazione della holding al capitale sociale, in considerazione del ruolo svolto nella gestione industriale delle attività.

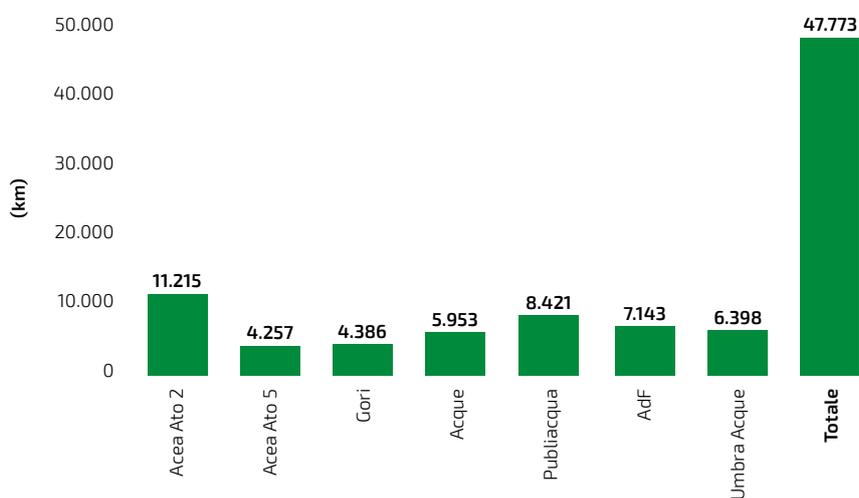
Oltre ad essere gestore del servizio idrico integrato (SII) nel territorio del Comune di Roma, Acea oggi gestisce il medesimo servizio in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) che ricadono in quattro regioni - il Lazio, la Campania, l'Umbria e la Toscana - qualificandosi come leader nazionale del settore. È operativa anche all'estero¹⁰⁰ con Società di

scopo create in partnership con soci locali e internazionali per svolgere attività finalizzate al miglioramento del servizio idrico.

Il bacino di utenza complessivamente servito in Italia è di circa **8,5 milioni di abitanti**, con **volumi di acqua potabile** immessi in rete pari a circa **1.308 milioni di metri cubi** nel 2014.

Nel solo ATO 2-Lazio centrale, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 75 in gestione¹⁰¹ al 31 dicembre 2014 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, tra residenti e fluttuanti, è stato di circa **651 milioni¹⁰² di metri cubi** (di cui 483 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino).

GRAFICO N. 37 – LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2014)



LE ATTIVITÀ NEL LAZIO CENTRALE: SORGENTI E AREE PROTETTE

Nella Roma antica, per l'approvvigionamento idrico della città, si privilegiava la costruzione di imponenti acquedotti, alimentati da sorgenti incontaminate che si trovavano spesso a grande distanza dal centro abitato. In tal modo si evitavano i problemi di inquinamento, tipici dello sfruttamento di risorse locali, e le conseguenti temute epidemie.

Ancora oggi il Gruppo, tramite la società **Acea Ato 2**, adotta un approccio simile, con il risultato di aver reso Roma una delle poche

grandi metropoli al mondo che possono vantare **disponibilità abbondante di risorsa idrica** che non richiede **alcun trattamento preliminare di potabilizzazione**, essendo di **qualità eccellente** sin dalla sua origine.

Il sistema di approvvigionamento, che presiede a questo importante servizio, reso all'intera provincia di Roma, si basa su **otto grandi acquedotti** per uno sviluppo complessivo di oltre 200 km di rete (ai quali si aggiungono altri 1.362 km di rete di adduzione e 9.644 km di rete di distribuzione di acqua potabile), e una portata che raggiunge i 20.000 litri/secondo. Ad integrazione di questo

patrimonio di inestimabile valore ci sono alcuni campi pozzo e la riserva costituita dal lago di Bracciano, utilizzata solo in caso di emergenza. Consapevole della fragilità degli ecosistemi che presiedono al continuo rinnovamento della risorsa idrica, Acea pone la più grande attenzione alla sua **tutela** e alla sua **salvaguardia**, seguendo scrupolosamente le disposizioni del D. Lgs. n. 152/2006, che all'art. 94 disciplina le modalità di **protezione delle aree in cui sono presenti acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano**.

La tabella n. 78 riporta la locazione e la superficie in metri quadri delle aree sottoposte a tutela.

¹⁰⁰ In Perù, Honduras e Repubblica Dominicana; paesi nei quali, tra servizio idrico integrato e aspetti commerciali del servizio, serve complessivamente 5,3 milioni di abitanti. L'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari all'1,3%. In base alle indicazioni GRI si è pertanto stabilito di darne solo una sintetica illustrazione nel capitolo Le attività estere, a quale si rinvia.

¹⁰¹ In altri 19 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

¹⁰² Le voci di bilancio idrico nel 2014 sono state calcolate mediante i criteri di calcolo forniti dall'AEEGSI (all. 2 della Determina n. 5/2014).

TABELLA N. 78 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 - LAZIO CENTRALE

AREA SENSIBILE	UBICAZIONE	SUPERFICIE (m ²)
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	598.530
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	586.600
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	3.519.600
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	10.050
Acqua Felice - sorgenti Pantano	comune di Zagarolo (Roma)	441.280
sorgenti Pertuso	comune di Trevi - Filettino (Lazio)	77.740
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	50.300
pozzi di Finocchio	comune di Roma	31.153

Per quanto riguarda la risorsa non potabile, essa è fornita da fonti di approvvigionamento di qualità meno pregiata e distribuita attraverso **una specifica rete di distribuzione** di Roma, dedicata all'innaffiamento di parchi e giardini.

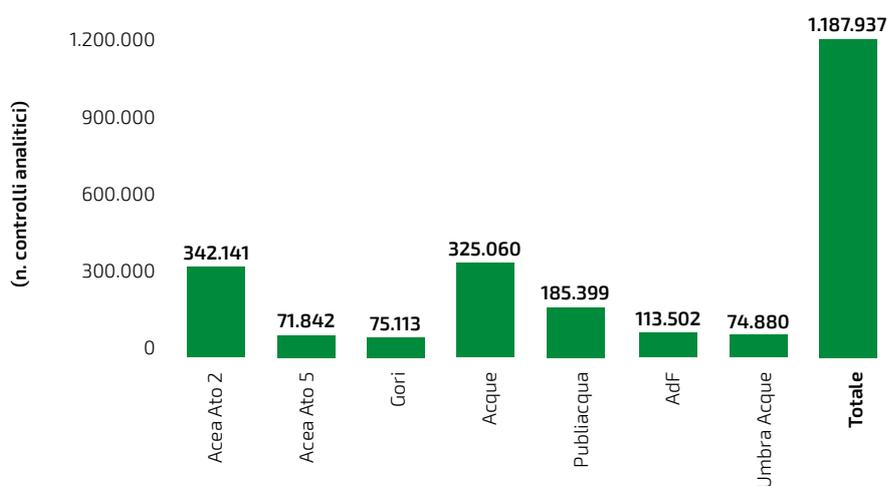
LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Ogni società del Gruppo esegue, in modo pianificato e regolare, il monitoraggio della qualità delle acque potabili erogate e di quelle

reflue restituite all'ambiente, dopo depurazione. I controlli analitici sulle acque distribuite agli utenti assumono, infatti, un rilievo fondamentale per i riflessi sanitari che ne derivano.

Una sintesi delle attività svolte in questo ambito, da tutte le società idriche, è rappresentata nel grafico n.38.

GRAFICO N. 38 - CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2014)



Per quanto riguarda la città di Roma, la qualità della risorsa potabile erogata, come ricordato, è molto elevata, grazie a caratteristiche di purezza e ottima mineralizzazione, mentre in ambito laziale sono presenti aree, in territori di origine vulcanica, dove le acque hanno presentato problemi di potabilità, legati alla fisiologica presenza di alcune sostanze in concentrazioni maggiori rispetto a quelle consentite dalla normativa di riferimento.

In questi ambiti, Acea Ato 2, ha compiuto, nel corso degli anni precedenti, numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche (vedi paragrafo *La qualità in area idrica*, in capitolo *Clienti e collettività*).

Dato il rilievo delle attività di misure e controlli analitici sulle acque, le società del Gruppo hanno scelto di svolgerle sia in modo autonomo

(con l'ausilio di società selezionate con cura) sia **tramite la controllata Laboratori, accreditata a norma ISO/IEC 17025** per eseguire e certificare analisi chimico-fisiche e batteriologiche in diverse matrici, compresa l'acqua (vedi tabelle nn. 79-81).

TABELLA N. 79 - DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA LABORATORI - ATO 2-LAZIO CENTRALE (2012-2014)

TIPOLOGIA DI ACQUE ANALIZZATE	N. DETERMINAZIONI ANALITICHE		
	2012	2013	2014
acque potabili	309.751	307.391	310.507
acque reflue	117.440	164.130	161.466
acque di superficie	36.828	34.861	31.437
totali	464.019	506.382	503.410

TABELLA N. 80 - DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA LABORATORI SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2012-2014)

AREA DI PRELIEVO	N. PUNTI DI PRELIEVO	N. CAMPIONI			N. DETERMINAZIONI ANALITICHE		
		2012	3012	2014	2012	2013	2014
captazione	45	510	542	544	22.364	21.788	21.996
acquedotto e adduttrici	26	338	358	343	9.502	10.952	10.451
serbatoi/ centri idrici	21	217	246	283	7.483	8.426	11.285
reti di distribuzione	320	3.970	3.783	4.095	123.748	124.802	138.927
totale	412	5.035	4.929	5.265	163.097	165.968	182.659

TABELLA N. 81 – CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA E PARAMETRI D. LGS. 31/01 (2014)

PARAMETRI	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO 2014	VALORE PARAMETRICO DI LEGGE (D. LGS. 31/01)
Torbidità	NTU	<0,5	senza variazioni anomale
Temperatura	°C	13,0	non previsto
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,43	>6,5 e < 9,5
Conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	537	<2500
Cloruri	mg/l Cl	7,71	<250
Solfati	mg/l SO ₄	13,9	<250
Calcio	mg/l Ca	93,7	non previsto
Magnesio	mg/l Mg	18,3	non previsto
Sodio	mg/l Na	5,86	<200
Potassio	mg/l K	3,42	non previsto
Durezza	°F	30,9	(*)
Cloro residuo libero	mg/l Cl ₂	0,16	(**)
Alcalinità	mg/l CaCO ₃	309	non previsto
Residuo fisso calcolato	mg/l	384	(***)
Nitrati	mg/l NO ₃	3,57	<50
Nitriti	mg/l NO ₂	<0,05	<0,50
Ammoniaca	mg/l NH ₃	<0,10	<0,50
Fluoruri	mg/l F	0,16	<1,50
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	377	non previsto
Carbonio organico totale	mg/l C	0,56	senza variazioni anomale
Ferro	µg/l Fe	8,54	<200
Rame	mg/l Cu	0,002	<1,0
Piombo	µg/l Pb	0,30	<10
Cadmio	µg/l Cd	<0,2	<5,0
Cromo	µg/l Cr	<5,0	<50
Nichel	µg/l Ni	<2,0	<20
Manganese	µg/l Mn	0,38	<50
Arsenico	µg/l As	<1,0	<10
Vanadio	µg/l V	2,8	<140
Triometani totali	µg/l	1,43	<30
Tricloroetilene	µg/l	<0,10	<10
Tetracloroetilene	µg/l	<0,10	<10
1,2 - Dicloroetano	µg/l	<0,30	<3,0
Benzene	µg/l	<0,10	<1,0
Benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,010
Batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0
Escherichia coli	MPN/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 ml	0	0

(*) valori consigliati: 15-50 °F - il limite inferiore vale per le acque sottoposte a trattamento di addolcimento o dissalazione.

(**) valore consigliato 0.2 mg/l.

(***) valore massimo consigliato: 1.500 mg/l.

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E IL SISTEMA DI DEPURAZIONE

Il servizio idrico integrato si completa, dopo la gestione delle fasi di captazione e distribuzione dell'acqua potabile, con il governo del **sistema depurativo**, posto a presidio dell'ultima fase del ciclo industriale **prima della restituzione della risorsa all'ambiente**. L'acqua, che è stata utilizzata per i diversi scopi civili, viene raccolta attraverso le fognature, un complesso sistema di

condotte e canalizzazioni che evitano pericolose dispersioni e quindi avviata nei depuratori, dove avviene la rimozione degli inquinanti tramite processi fisici (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e biologici (degradazione aerobica della sostanza organica con batteri). Dopo aver subito i trattamenti di depurazione necessari, l'acqua in uscita dall'impianto presenta caratteristiche chimiche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore destinato

a riceverla. Il D. Lgs. n. 152/2006, nella sua parte terza, fissa i valori dei parametri che non devono essere superati per garantire la piena compatibilità.

I volumi di acque complessivamente trattati dal Gruppo sono stati, nel 2014, pari a **940,7 Mm³**, tramite un totale di **oltre 830 impianti** di depurazione; le reti fognarie gestite sono pari a circa **24.440 km**.

GRAFICO N. 39 - RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2014)

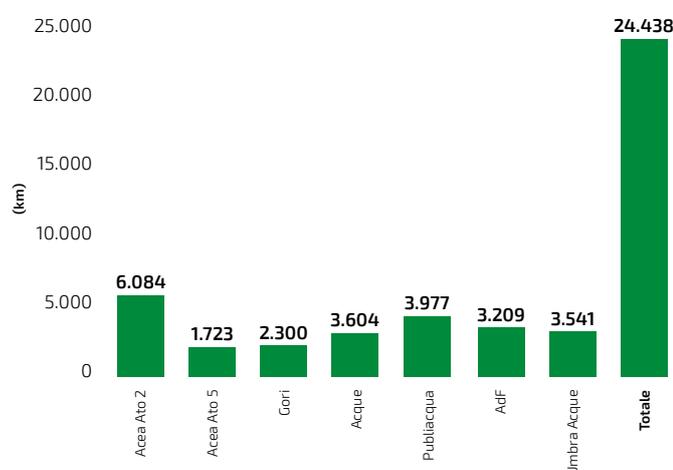
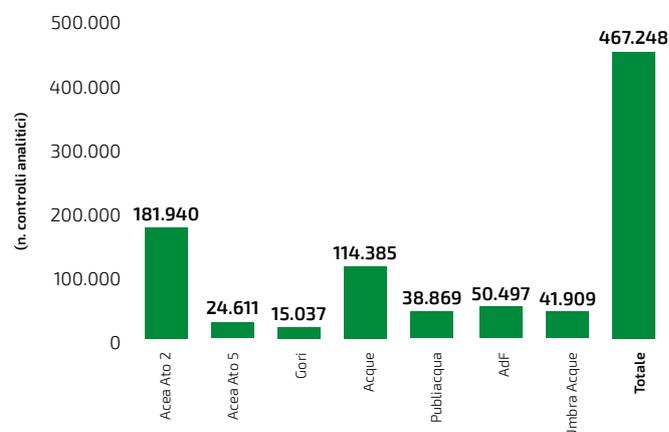


GRAFICO N. 40 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2014)



Per le società operative in area laziale, i volumi di acque reflue trattate e la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, sono riportate nelle tabelle nn. 82 e 83.

TABELLA N. 82 - COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO (2012-2014)

SOCIETÀ	2012		2013		2014	
	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione
Acea Ato 2	91,5%	87,5%	91,5%	87,5%	91,7%	87,8%
Acea Ato 5	67,0%	55,2%	67,3%	55,5%	67,1%	55,4%

TABELLA N. 83 - VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO (2012-2014) (Mm³)

SOCIETÀ	2012	2013	2014
Acea Ato 2	599,6	639,6	651,6
Acea Ato 5	26,7	26,5	26,6

Nella sola area “storica” di Roma e Fiumicino, inclusa come noto nel perimetro di competenza di Acea Ato 2, i **principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2014 circa 564 milioni di metri cubi di acque reflue**, un dato in linea con l’anno precedente (circa 560 milioni di metri cubi di acque reflue trattate nel 2013).

Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell’ATO 2, per complessivi 174, si giunge a un **volume totale di circa 652 milioni di metri cubi trattati**, in aumento del 7% rispetto al 2013, in linea con una continua acquisizione e gestione dei depuratori dell’ATO 2.

L’**“efficienza di depurazione”** degli impianti ha consentito di mantenere i valori dei parametri inquinanti nell’acqua depurata in uscita **entro i limiti previsti dalla legge**. Il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori è riportato nella tabella n. 84.

TABELLA N. 84 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA – COMUNE DI ROMA (2014)

	DEPURATORE ROMA SUD	DEPURATORE ROMA NORD	DEPURATORE ROMA EST	DEPURATORE OSTIA	LIMITI DI CONCENTRAZIONE IN ACQUE SUPERFICIALI (D. LGS. 152/06)
parametro	media dei valori (mg/l)				
BOD ₅	18	10	6	3	≤ 25
COD	57	30	45	24	≤ 125
SST	28	29	22	14	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	10	14	9	9	-
fosforo	1	2	2	2	-
	valori assoluti (t)				
COD	18.880	2.835	4.474	648	-
SST	9.122	2.669	2.135	382	

I fanghi prodotti durante il processo di depurazione sono reimpiegati in agricoltura, direttamente tramite spandimento sul terreno, o previo compostaggio. Si veda a tal proposito il paragrafo *La produzione di compost*, nel capitolo *Area Ambiente*.

L'USO DI ENERGIA E ACQUA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di rendicontazione del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione, A.R.I.A. con i due termovalorizzatori e Aquaser con i due impianti di compostaggio. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5.

I CONSUMI ENERGETICI

Nel seguito si illustrano i **consumi energetici diretti** delle principali società del Gruppo, vale a dire quelli che implicano l'utilizzo di fonti primarie **per il funzionamento del**

sistema produttivo, compresi i consumi per generazione di energia elettrica e termica (tabella n. 85) e **i combustibili impiegati per il parco auto** (tabella n. 86).

TABELLA N. 85 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2012-2014)

ENERGIA PER FONTE	2012	2013	2014
	TJ (GWh)		
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento e per riscaldamento uffici)	552,7 (153,5)	725,5 (201,5)	579,2 (160,9)
gasolio (per generazione elettrica e per riscaldamento uffici)	46,4 (12,9)	35,2 (9,8)	17,1 (4,8)
CDR/CSS e pulper (waste to energy)	3.273,8 (909,4)	4.446,5 (1.235,1)	5.150,4 (1.430,7)
benzina (autotrasporto)	26,9 (7,5)	20,8 (5,8)	13,4 (3,7)
diesel (autotrasporto)	29,7 (8,3)	24,4 (6,8)	35,0 (9,7)
GPL (riscaldamento)	0,6 (0,2)	0,6 (0,2)	0,6 (0,2)
totale EN3	3.930,1 (1.091,7)	5.253,0 (1.459,2)	5.795,7 (1.609,9)

NB: i dati includono A.R.I.A., Acquaser, Acea Produzione, Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

Considerando che 1 TJ → circa 23,9 tep, l'indicatore GRI-G3.1 EN3 = (5.737,8 x 23,9) = **137,133,4 tep**

TABELLA N. 86 - CONSUMI AUTOPARCO ACEA (2012- 2014)

CONSUMI AUTOPARCO	2012	2013	2014
benzina			
l	831.595,2	643.912,2	406.016,42
TJ	26,9	20,8	13,4
gasolio			
l	848.330,4	697.739,20	984.483,32
TJ	29,7	24,4	35,0

NB: il perimetro dei consumi dell'autoparco include le seguenti società: Acea SpA, Acea Distribuzione, Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, LaboratoRI, Acea Produzione, Acea Energia, Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

L'energia elettrica utilizzata dal Gruppo, indicata come "**consumo indiretto di energia**", è rappresentata nella tabella n. 87. Vengono incluse le perdite che si verificano nella rete di distribuzione elettrica di Roma, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto.

TABELLA N. 87- CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2012-2014)

	2012	2013	2014
	TJ (GWh)		
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.377,4 (382,6)	1.512,7 (420,2)	1.332,4 (370,1)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	169,8 (47,17)	182,6 (50,71)	186,5 (51,80)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	41,8 (11,6)	82,1 (22,8)	68,0 (18,9)
consumi per illuminazione pubblica (*)	n.d.	669,2 (185,9)	669,2 (185,9)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti	-	18,4 (5,1)	12,6 (3,5)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile e non potabile	784,2 (217,8)	711,6 (197,7)	699,5 (194,3)
consumi elettrici per depurazione acqua reflua	645,1 (179,2)	646,9 (179,7)	689,8 (191,6)
consumi di energia elettrica per gli uffici	37,4 (10,4)	41,4 (11,5)	33,12 (9,2)
totale consumi indiretti di energia	3.724,9 (1.034,7)	3.864,9 (1.073,6)	3.691,1 (1.025,3)

NB: i dati del triennio includono i consumi di A.R.I.A., Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Per la quantificazione dei consumi di energia elettrica in termini di fonti primarie, si può considerare il mix medio italiano delle fonti energetiche pubblicato dal GME nella Relazione annuale 2012. In particolare: gas naturale e altri combustibili gassosi, circa 40%; prodotti petroliferi, circa 4%; combustibili solidi, circa 21%; rinnovabile, circa 25%; importazioni, circa 10%.

(*) Il dato 2013 è stato ricalcolato; il dato 2012 non è disponibile ma si è stimato che il suo contributo alla formazione dell'indicatore possa essere rappresentato con un valore coincidente con quello del biennio 2013-2014 (185,9 GWh)

I CONSUMI IDRICI

I **consumi idrici del Gruppo**, illustrati nella tabella n. 88, si riferiscono sia ai **processi industriali**, come gli usi per il teleriscaldamento, sia agli **usi civili**. L'aumento nei **consumi per**

usi civili, che passano da 1,4 a 1,7 Mm³ è dovuto in parte all'aumento del numero di utenze rendicontate dal sistema informatico per effetto dell'aggiornamento avvenuto nello stesso anno¹⁰³.

TABELLA N. 88 - CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2012-2014)

	2012	2013	2014
	(Mm ³)		
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*) (fonte: acquedotto, pozzi)	0,14	0,16	0,14
uso civile/sanitario (**) (fonte: acquedotto)	1,90	1,43	1,70
totale consumi di acqua	2,84	1,57	1,84

(*) Includono: le acque di processo utilizzate presso la Centrale Termoelettrica di Tor di Valle, e le acque utilizzate presso i termovalorizzatori di A.R.I.A., provenienti principalmente da acquedotto.

(**) Le società cui si riferisce il dato sono: Acea SpA, Acea Distribuzione; Acea Produzione, LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5 (dal 2013), SAO (dal 2014).

Presso alcuni impianti di compostaggio dei rifiuti organici sono in via di completamento progetti che puntano a recuperare acqua reflua di processo per essere riutilizzata ad uso industriale. In particolare presso l'impianto di Kyklos è prevista al 2016 la messa in esercizio di un impianto di depurazione

delle acque di processo che consentirà una diminuzione del consumo di acqua di falda di circa il 25%. Presso il polo di trattamento rifiuti di SAO (Orvieto) è operativo un sistema di raccolta dell'acqua piovana proveniente dai tetti della sede e dell'edificio trattamento per il reintegro della

riserva antincendio e in parte per l'utilizzo nei servizi igienici. Inoltre, presso il termovalorizzatore di Terni, benché l'uso di acqua nei processi sia molto diminuito dopo il recente revamping, quando necessario e possibile si utilizza l'acqua piovana nei processi produttivi.

¹⁰³ Si sta inoltre procedendo ad un'attenta e puntuale revisione delle utenze e delle attribuzioni del consumo, che potrebbero subire aggiornamenti.

PERDITE IDRICHE

La gestione sostenibile della risorsa idrica, oltre all'uso che ne viene fatto, include anche il tema del contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione, nella consapevolezza delle difficoltà che questa attività comporta. Gestire una rete idrica destinata a vettoriare decine di milioni di metri cubi di acqua potabile ogni anno, utilizzando tubature e infrastrutture spesso interrato e costrette a sopportare grandi stress fisici e chimici, è una sfida tecnologica e organizzativa di notevole portata. L'aspetto "perdite" assume un rilievo importante, che richiede l'impiego di ingenti risorse. È quanto il Gruppo Acea ha scelto di fare avviando numerose iniziative. A titolo esemplificativo, si cita la sostituzione di circa 37 chilometri di condotte

idriche, avvenuta nel 2014 nella rete di Acea Ato 5, e gli oltre 250 interventi effettuati per attività di ricerca perdite.

Il costante **monitoraggio del valore complessivo delle perdite reali** (grandezza A15 del DM 99/97) nelle reti di distribuzione idrica è il sistema più utilizzato per misurare l'efficacia delle azioni di contenimento messe in campo dagli operatori. Un progressivo trend in diminuzione dei volumi persi è infatti il segnale positivo di una gestione di successo che riesce a limitare le rotture nelle tubature e a ridurre i malfunzionamenti negli impianti.

Per rendere confrontabili i dati tra diversi operatori e definire le grandezze che concorrono alla loro stima, il DM 99/97 fornisce il modello di riferimento. **Nel 2014**, tuttavia, **L'AEEGSI** con la

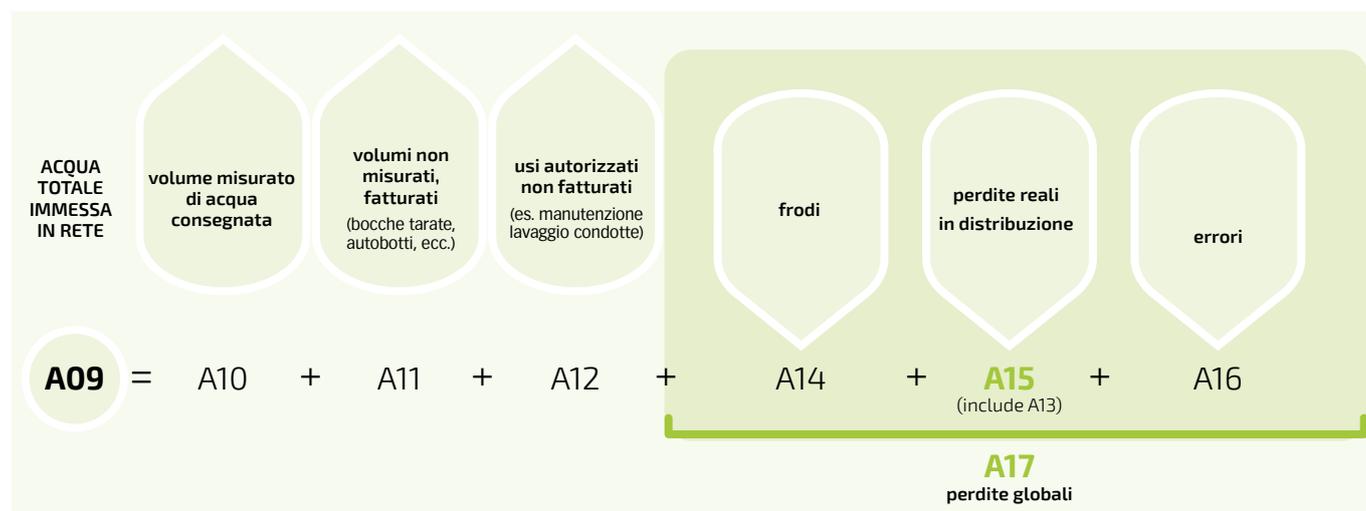
Determina n. 5/2014 ha introdotto alcune novità nel processo di calcolo, che non rendono possibile il confronto con i dati relativi agli anni precedenti. Per approfondimenti in merito si veda il *Bilancio Ambientale*¹⁰⁴.

Il grafico n. 41 illustra **il modello indicato nel D.M. 99/97** alla luce delle novità introdotte dalla citata Determina dell'AEEGSI **per la valutazione delle perdite** nelle reti idriche.

Le **perdite reali**¹⁰⁵ in **Acea Ato 2**, con riferimento alla rete storica di Roma e Fiumicino, nel 2014 sono risultate pari a **circa il 40% del totale immesso in rete**.

In **Acea Ato 5** (Frosinone) le perdite reali 2014 sono risultate pari al **62%** circa dell'immesso in rete.

GRAFICO N. 41 - LE PERDITE REALI IDRICHE (MODELLO DEL DM 99/97 INTEGRATO DALLA DETERMINA N.5/2014 DELL'AEEGSI)



NB: Secondo la Determina n.5/2014 dell'Autorità, la voce A15 "perdite reali" include anche la voce A13 "guasti" del DM 99/97.

¹⁰⁴ I bilanci idrici delle società di Campania, Umbria e Toscana, diversamente consolidate nel 2014, si possono esaminare nel capitolo Schede società Idriche.

¹⁰⁵ Le perdite reali, secondo l'AEEGSI, Determina n.5/2014, sono indicate dalla grandezza (A13 + A15); esse quantificano solo le perdite dovute ai guasti e ai difetti negli impianti (ad esempio: mancanza di tenuta nelle giunzioni tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc.). Tale grandezza 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), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).

EMISSIONI, MOBILITÀ E RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Distribuzione, LaboratoRI, Acea Produzione, A.R.I.A. con i due termovalorizzatori e l'impianto di SAO. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5.

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Il **monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea**, in particolare agli impianti di **termovalorizzazione**, viene effettuato tramite **analizzatori chimici** che campionano in continuo i fumi in uscita dai camini, restituendo le misure di numerosi parametri, periodicamente controllate da personale interno

e da laboratori esterni qualificati. Il quadro che emerge è soddisfacente, con **valori dei principali inquinanti sensibilmente al di sotto dei limiti di legge** (vedi tabella n. 89); ciò nonostante, prosegue la ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più performanti sotto il profilo della qualità delle emissioni.

TABELLA N. 89 - EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO (2012-2014) E DI TERNI (2013-2014)

INQUINANTE	U. M.	2012			2013		2014	parametro di riferimento D. Lgs. n. 133/2005, 2000/76/CE e AIA (San Vittore)
		impianto San Vittore del Lazio			impianto Terni		parametro di riferimento D. Lgs. n. 133/2005, 2000/76/CE e AIA (Terni)	
HCl	8 mg/Nm ³	0,187	0,051	0,030	4,78	3,80	10	
NO _x	70 mg/Nm ³	24,629	25,506	24,909	92,13	146,94	200	
SO ₂	40 mg/Nm ³	0,005	0,012	0,015	0,41	0,27	50	
HF	1 mg/Nm ³	0,031	0,006	0,022	0,190	0,230	1	
CO	40 mg/Nm ³	3,191	3,654	2,086	1,68	1,56	50	
polveri totali (particolato)	3 mg/Nm ³	0,003	0,003	0,012	0,92	0,19	10	
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	0,01 mg/Nm ³	0,00001	0,00002	0,00002	0,01300	0,0026	0,01	
diossine e furani (PCDD +PCDF)	0,0001 ug/Nm ³	0,000019	0,000005	0,000002	0,0093	0,0019	0,1	
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	500 ug/Nm ³	3,13	4,23	41,28	0,0069	0,0056	0,5	

NB: i dati dell'impianto di San Vittore si riferiscono a medie aritmetiche sulle due linee operative

Come ogni anno, anche nel 2014 presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio, a completamento del quadro informativo, si è provveduto al **monitoraggio della qualità dell'aria nei punti di maggiore ricaduta degli inquinanti emessi dai camini**, grazie all'uso di centraline fisse e mobili. Inoltre, viene periodicamente effettuato il monitoraggio della **qualità dei terreni e delle acque di falda** circostanti l'impianto.

Nel 2014, presso le due **centraline fisse** poste nei comuni di San Vittore del Lazio e Cervaro, sono state svolte due campagne di monitoraggio, di 15 giorni ciascuna, per la determinazione dei metalli pesanti.

Sulla **centralina mobile**, dedicata a monitorare i dati nell'area dell'impianto di San Vittore del Lazio, sono stati monitorati in discontinuo, con frequenza semestrale e con campagne della durata di 15 giorni ognuna, i parametri PM₁₀, PM_{2,5} per la determinazione dei metalli pesanti, le diossine, gli IPA e i furani. Anche presso la centralina mobile si è svolto il monitoraggio per la determinazione dei metalli pesanti. I risultati di **tutte le campagne di monitoraggio**, con centraline fisse o mobili, **non hanno evidenziato criticità** dei parametri ricercati.

Per mantenere le emissioni di inquinanti in atmosfera a livelli bassi esistono molte soluzioni

tecnologiche affidabili ed efficienti. Acea, ispirata al principio di precauzione, ha scelto **per i propri termovalorizzatori** quelle più all'avanguardia, dotando **le linee fumi di sistemi di trattamento che, per rilevanza tecnologica e impegno gestionale, rappresentano la parte preponderante dell'intero complesso industriale**. Inoltre, la ormai consolidata attitudine a lavorare secondo norme gestionali UNI EN ISO 14001 spinge, in fase annuale di programmazione degli obiettivi di miglioramento, verso target di contenimento degli inquinanti alle emissioni sempre più sfidanti.

Nell'impianto di San Vittore del Lazio il sistema di abbattimento fumi, realizzato per ognuna delle linee di termovalorizzazione, è costituito dai seguenti componenti:

- un "elettrofiltro", che rappresenta il primo stadio di trattamento dei fumi provenienti dalla caldaia consentendo l'abbattimento delle ceneri per la loro successiva raccolta ed eliminazione periodica;
- un "reattore a secco", che utilizza bicarbonato di sodio e carbone attivo per l'abbattimento degli inquinanti acidi, dei metalli pesanti, delle diossine e furani;
- un "filtro a maniche", che rappresenta il secondo stadio di filtrazione dei fumi per trattenere il particolato a granulometria più fine. Il filtro durante il suo funzionamento si ricopre di uno strato solido di materiale

trattenuto, che funge da adsorbitore nei confronti delle sostanze inquinanti, migliorando ulteriormente le performance complessive del sistema di abbattimento. I solidi raccolti nei filtri a maniche, vengono accumulati in appositi silos ed eliminati periodicamente;

- un sistema per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x), denominato DENO_x , che sfrutta una reazione di conversione con ammoniaca, che produce come risultato azoto. Questo sistema è oggetto di un progetto di efficientamento energetico che consentirà di ridurre gli attuali consumi di metano del 70% circa (la reazione tra ammoniaca e NO_x avviene a temperatura relativamente elevata, pertanto è necessaria una fonte di calore).

Il sistema è completato da un ventilatore, che assicura la giusta velocità dei fumi di combustione nel loro movimento attraverso la caldaia e la sezione depurazione/filtrazione, permettendo il loro scarico in atmosfera attraverso un camino alto circa 50 metri.

Una considerazione particolare in tema di emissioni in atmosfera deve essere riservata all'anidride carbonica (CO_2). Acea, come già accennato, ha provveduto a quantificare le proprie emissioni di CO_2 valutando la carbon footprint dei suoi singoli macro processi produttivi secondo le linee guida del "Greenhouse Gas Protocol" (www.ghgprotocol.org). Nella tabella n. 90 sono riportati i valori totali, risultati dal lavoro di stima per il 2014.

TABELLA N. 90- LE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA DEL GRUPPO ACEA (2013-2014)

TIPOLOGIA DI EMISSIONE CO_2 (GHG PROTOCOL)	2013 (t)	2014 (t)
emissioni scope 1 (emissioni dirette) ¹⁰⁶	246.218	269.475
emissioni scope 2 (consumo di elettricità)	473.700	452.100
emissioni totali CO_2 Gruppo Acea	719.918	721.575

NB: le emissioni dirette (scope 1) includono gli impianti di A.R.I.A., Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione, l'Autoparco (tabella n. 83), le emissioni equivalenti di SF_6 delle apparecchiature elettriche AT di Acea Distribuzione, le emissioni da riscaldamento (uffici holding) e le emissioni da autotrazione. Le emissioni indirette (scope 2) includono le società: A.R.I.A., Acquaser, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua, Acque, per la sola quota parte di proprietà Acea. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata ($\text{t CO}_2/\text{MWh}$), si è utilizzato il valore 0,40 calcolato sulla base del mix combustibili nazionale al 2012 (Relazione annuale 2012 del GME) e dei coefficienti di emissione CO_2 per singola fonte stabiliti con Decisione UE 2007/589/CE. I dati 2013, in seguito all'individuazione di un errore nei calcoli, sono stati rettificati.

Nel 2014 si registra un aumento di circa il 9% delle emissioni "dirette" (scope 1), originate da processi di combustione, da mettere in relazione, soprattutto, alla completa entrata in esercizio dell'impianto di termovalorizzazione di Terni, che nel 2013 non era ancora entrato a regime dopo l'intervento di revamping.

Le emissioni "indirette" (scope 2), legate ai consumi di energia elettrica, diminuiscono leggermente grazie alla riduzione delle perdite nella rete di distribuzione di Roma (vedi anche il paragrafo I consumi energetici).

L'impianto di Terni, insieme a Montemartini e Tor di Valle, è uno dei tre impianti di generazione termoelettrica soggetti all'Emission Trading Scheme (ETS). Le quote assegnate nel quadro del PNA (Piano Nazionale di Allocazione), rispetto alle emissioni effettive registrate nel triennio 2012-2014, sono riportate nella tabella n. 91.

TABELLA N. 91 – QUOTE DI EMISSIONE CO_2 DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2012-2014)

	2012		2013		2014	
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle	235.788	23.377	13.502	29.060	11.060	21.019
Montemartini	609	1.988	0	1.344	0	121
Termovalorizzatore di Terni	--	--	0	97.329	0	127.728

NB: il termovalorizzatore di Terni è rientrato in completo esercizio, dopo repowering, nel 2013. Nel 2014 il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (11.060 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento.

¹⁰⁶ Sono incluse le tonnellate di CO_2 equivalente corrispondenti alle emissioni di SF_6 isolante presente nelle apparecchiature AT di Acea Distribuzione (1 t di SF_6 equivale a 22.800 t di CO_2): 0,73 tonnellate nel 2013 ($0,73 \times 22.800 = 16.644$ t) e 0,71 tonnellate nel 2014 ($22.800 \times 0,71 = 16.188$ t).

Nella tabella n. 92 vengono riassunti i dati di emissione in atmosfera, con riferimento ai macro-inquinanti più rilevanti dovuti ai principali processi produttivi:

TABELLA N. 92 - LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DEL GRUPPO ACEA (2012-2014)

EMISSIONI	2012	2013	2014
	(t)		
CO	10,12	9,94	6,81
NO _x	96,76	155,03	177,12
SO _x	0,04	0,23	0,20
polveri (particolato)	0,05	0,46	0,50

NB: le emissioni si riferiscono alle società: A.R.I.A. e Acea Produzione.

I monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio¹⁰⁷ hanno dimostrato l'assenza di emissioni in quantità apprezzabili di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono.

L'AUTOPARCO DEL GRUPPO E MOBILITY MANAGEMENT

In coerenza con l'impegno nell'abbattimento delle emissioni in atmosfera, Acea presta un'attenzione specifica al rinnovamento del parco autoveicoli aziendale. Nel 2014, in particolare, alcune macchine di proprietà sono state dismesse e al loro posto si sono utilizzate macchine di ultima generazione: circa **720 auto nuove**, la maggior parte diesel. I consumi di

benzina e di diesel sono riportati in tabella n. 86 e nel *Bilancio ambientale*.

Un contributo positivo, per quanto marginale, è stato fornito dai **43 veicoli elettrici** in utilizzo presso le squadre operative di Acea Distribuzione. Si tratta di veicoli leggeri full electric. Acea Distribuzione, sin dal 2012, ne sta monitorando l'utilizzo in termini di: percorrenza media e massima su base giornaliera; consumo specifico in km/kWh; fattore di utilizzo della carica nominale delle batterie; kg di anidride carbonica non emessa; costo per km percorso e risparmio rispetto ad un utilizzo di autovetture simili a combustione interna.

Inoltre, nell'ambito del **progetto sullo**

sviluppo della mobilità elettrica a Roma, Acea Distribuzione, dopo aver installato e messo in opera nel 2013 le prime 12 stazioni di ricarica per veicoli elettrici, nel 2014 ha incontrato i referenti di Enel e l'Assessorato del Comune di Roma al fine di pervenire ad una nuova individuazione dei restanti siti di installazione. Si segnala infine, che nel 2013 è stato nominato il **Mobility Manager di Acea** e che a seguito di ciò, per tutti i dipendenti del Gruppo, è stato istituito il **servizio di Mobility Management** per informare sui temi di mobilità sostenibile segnalando le più interessanti iniziative attive sul territorio di Roma e Lazio (vedi box dedicato).

LE ATTIVITÀ DI MOBILITY MANAGEMENT IN ACEA

Nel corso del 2014, Acea ha consolidato il proprio impegno sul tema della **mobilità sostenibile in azienda**, in collaborazione con il Mobility Manager d'area, ruolo che, per il territorio di Roma Capitale, viene svolto dall'Agenzia per la Mobilità. Tra le varie iniziative intraprese nell'anno, si segnala l'attivazione di una **Convenzione per l'acquisto di Titoli di viaggio annuali Metrebus Roma e Lazio**, a beneficio di tutti i dipendenti del Gruppo interessati, destinata a dare nuovo impulso all'utilizzo del Trasporto Pubblico Locale, da parte del personale, per raggiungere le sedi di lavoro, in sostituzione del mezzo di trasporto privato. Tale iniziativa è stata preceduta dalla **diffusione capillare tra i dipendenti del Gruppo di un questionario**, da compilare su base volontaria, funzionale all'elaborazione di un'analisi dei flussi di spostamento casa-lavoro dei dipendenti, entro il territorio di Roma.

Il Mobility Manager del Gruppo, nominato nel dicembre 2013, sta inoltre promuovendo, in ottemperanza alle normative in tema di contenimento dell'impatto ambientale delle attività lavorative, la **predispensione di soluzioni innovative di mobilità**, tramite formule flessibili di *car pooling* e *car sharing*, supportate da strumenti informatici ad hoc, e sta contribuendo alla sensibilizzazione dei dipendenti all'utilizzo, ove possibile, di mezzi di trasporto a impatto ambientale nullo o minimo, quali la bicicletta, anche a pedalata assistita.

TABELLA N. 93 - LE EMISSIONI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DALL'AUTOPARCO ACEA (2012-2014)

EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE (CIRCA 2.000 AUTOMEZZI CIRCOLANTI)	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
	(t)			
CO ₂	3.993	3.166,6	3.051,4	-3,6
NO _x	7,9	6,4	8,2	28,1
CO	39,5	30,7	20,5	-33,2

I dati delle emissioni dell'autoparco riflettono la scelta di utilizzare un parco auto alimentato prevalentemente a gasolio: sono quindi cresciute nel 2014 le emissioni di ossidi di azoto, tipiche dei motori diesel, mentre sia le emissioni di anidride carbonica sia quelle di monossido di carbonio risultano in diminuzione in coerenza con la diminuzione dell'età media delle autovetture.

¹⁰⁷ Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

I RIFIUTI DEL GRUPPO ACEA

La **gestione del ciclo dei rifiuti** prodotti è uno degli aspetti operativi all'attenzione del Gruppo, per la sua evidente rilevanza ambientale. L'impegno di Acea, in quest'ambito, riflette i principi generali che l'Unione Europea ha posto a fondamento della sua politica in materia. Pertanto, il Gruppo tende a **ridurre la produzione all'origine**, con interventi di stimolo sulla catena di fornitura nella direzione di minimizzare il packaging; cerca, inoltre, di

privilegiare ogni forma di "fine vita", in grado di trasformare la materia recuperata in una risorsa ancora sfruttabile: le politiche aziendali sono, infatti, orientate ad accrescere la **percentuale di rifiuti pericolosi e non pericolosi avviati a recupero** e, nel 2014, tale quota è risultata prossima al **64%**.

Tra i vari tipi di recupero viene considerato anche il **recupero energetico**, effettuato quando il recupero di materia non è vantaggioso. Ad esempio, i fanghi che derivano dalla depurazione

delle acque reflue vengono in larga parte recuperati per la produzione di compost di alta qualità. In piccola parte vengono termovalorizzati. La quota che viene destinata a discarica, senza nessun tipo di recupero, è del tutto trascurabile.

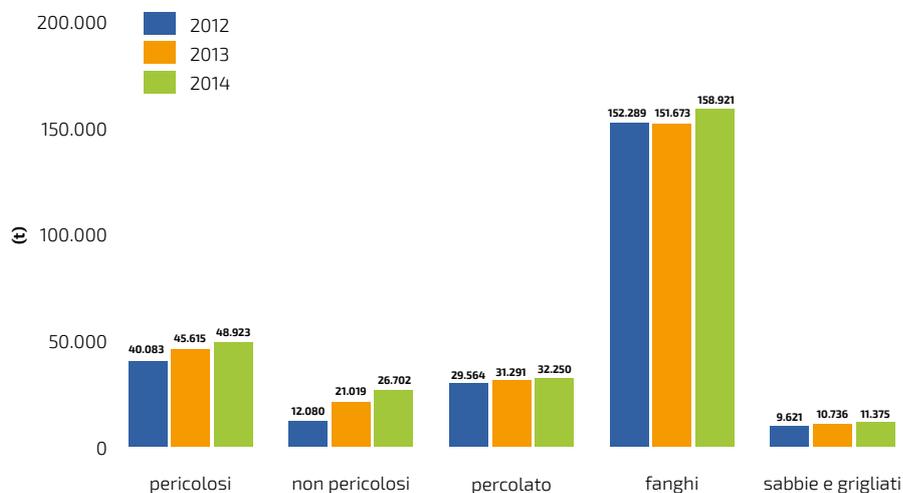
La tabella n. 94 rappresenta i **quantitativi totali di rifiuti prodotti**. Per approfondimenti e un maggior dettaglio si rinvia al *Bilancio ambientale*.

TABELLA N. 94 - RIFIUTI TOTALI PRODOTTI DAL GRUPPO ACEA (2012-2014)

RIFIUTI TOTALI PRODOTTI	2012	2013	2014
tutte le attività esclusa la depurazione delle acque reflue (t)			
pericolosi	40.083	45.615	48.923
non pericolosi	12.080	21.019	26.702
percolato (non pericoloso)	29.564	31.291	32.250
attività depurazione acque reflue (t)			
fanghi	152.289	151.673	158.921
sabbie e grigliati	9.621	10.736	11.375

NB: I dati si riferiscono alle società: A.R.I.A., Aquaser, Acea Produzione, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5. I dati dei rifiuti di Pubblicaacqua, Acque, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Gori sono disponibili nel capitolo Schede società Idriche

GRAFICO N. 42 - PRODUZIONE RIFIUTI DEL GRUPPO ACEA (2012-2014)



Si segnala, per il valore culturale e simbolico, l'avvio di una **collaborazione tra AMA e Acea** per migliorare l'approccio alla raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, formalizzata, a novembre 2014, in un protocollo d'intesa siglato

dai due Presidenti. Nel 2014 - che rappresenta l'anno zero per la verifica degli effetti del protocollo d'intesa - presso la sola sede centrale di Acea a Roma Piazzale Ostiense, utilizzata mediamente ogni giorno da

oltre 1.700 dipendenti, sono state recuperate circa **460 tonnellate di carta** e **263 tonnellate di plastica**. Tale dato è previsto in rapida crescita sin dal 2015.

LA RICERCA

Il Gruppo promuove attività di ricerca e sviluppo, nelle diverse aree di business. Si tratta principalmente di iniziative di **innovazione tecnologica**, spesso in sinergia con enti di ricerca ed istituti scientifico-accademici (vedi anche capitolo *Istituzioni e impresa*). Di seguito si indicano alcuni tra i principali progetti in corso di sviluppo.

Acea Distribuzione:

- Progetto **Smart Grid**, inerente lo sviluppo di soluzioni innovative per l'integrazione della generazione distribuita e il miglioramento della continuità del servizio. Le attività di installazione in campo sono terminate nel 2013. Nel 2014 è stata avviata e completata la fase di monitoraggio.
- Progetto **Smart Network Management System (SnMS)**, inerente l'evoluzione tecnologica nella gestione della rete di distribuzione elettrica, che, tramite il progetto *Smart Grid Intelligence*, introducendo tecnologie di validazione e integrazione dei dati, migliora il sistema di monitoraggio e analisi della rete di distribuzione a media e bassa tensione, permettendo l'individuazione, in tempo reale, dei punti deboli della rete, indirizzando gli interventi e prevenendo gli eventi di interruzione del servizio.
- Progetto **Resilience Enhancement of a Metropolitan Area (RoMA)**, che Acea Distribuzione sta sviluppando, insieme ad altri partner, per migliorare la capacità di reazione del sistema "città" alle criticità ambientali emergenti (vedi box dedicato nel capitolo *Istituzioni e impresa*).
- Sperimentazione "**olio biodegradabile in trasformatori di potenza**". Nel 2014 Acea Distribuzione, in coordinamento con altri partner¹⁰⁸, ha dato avvio alla sperimentazione dell'utilizzo, in sostituzione dell'olio minerale impiegato come liquido isolante nei trasformatori di potenza, di un olio naturale biodegradabile. Quest'olio, in caso di spandimento nell'ambiente garantisce, in relazione alla propria biodegradabilità, un inquinamento pressoché nullo. L'alto punto di infiammabilità, inoltre, riduce notevolmente i rischi di incendio. Nel 2015 dovrebbe partire la sperimentazione su 6 trasformatori per cabina secondaria per verificarne il comportamento nel tempo.

Acea Ato 2:

- È proseguita nel 2014 l'attività di analisi degli assetti delle reti idriche e di **ricerca e recupero perdite**, in collaborazione con la società LaboratoRI: i principali interventi, hanno interessato il comune di Velletri. È stata **avviata un'attività di ripermetro e verifica dei distretti idrici a Roma e in provincia**, per consolidare gli schemi di gestione dei sistemi idraulici e sistematizzare i bilanci idrici (nel 2014 ripermetro 40 distretti idrici a Roma, 26 nei comuni della Rete Nord e 55 nei comuni della Rete Sud).
- Nell'ambito dei **processi di trattamento delle acque reflue**, la società ha condotto numerosi studi finalizzati: all'applicazione di tecnologie avanzate "compatte" per l'adeguamento dei grandi impianti di depurazione, alla valutazione delle performance e delle criticità dei sistemi di trattamento terziari (filtrazione e disinfezione) in uso, alla definizione di metodologie per il monitoraggio degli impatti odorigeni, mediante nasi elettronici e modelli matematici di simulazione, e all'analisi delle soluzioni tecnologiche più adeguate per il trattamento delle emissioni odorogene della linea fanghi (vedi anche tabella n. 95).

Acea Ato 5:

- Attività di ricerca perdite (nel 2014 sono stati sostituiti circa 37 chilometri di condotte idriche, ed effettuati oltre 250 interventi per attività di ricerca perdite).

A.R.I.A.:

- È allo studio un progetto di variazione del processo di **abbattimento degli NO_x presso l'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio**, che comporterà una riduzione dell'impiego di soluzione ammoniacale e di metano (si veda il paragrafo *Le emissioni in atmosfera*).

LaboratoRI:

- Sono proseguite le attività di consulenza, finalizzate alla gestione e ottimizzazione dell'impianto di trattamento a MBR (Membrane BioReactor) – Osmosi Inversa delle acque di spremitura del pulper, asservito all'impianto di termovalorizzazione di Terni.
- Come già nel 2013, per Acea Ato 5, ha proseguito la verifica funzionale di impianti di trattamento delle acque potabili e ha portato avanti lo studio dell'instabilità delle acque e dei fenomeni di precipitazione nei sistemi idrici presso nuovi comuni, e in particolare: Arce, Ceprano, Col Felice, Fontana Liri e Broccostella;
- Per Acea Produzione ha prestato consulenze sull'ammodernamento e la riqualificazione della centrale di cogenerazione di Tor di Valle.

Accanto allo sviluppo di studi di ricerca ed innovazione, sono state sviluppate iniziative e attività in collaborazione con la comunità scientifica; si segnalano:

- Corpi idrici superficiali Tevere ed Aniene - Approfondimenti sulle correlazioni tra indici biologici e concentrazioni di nutrienti (Università La Sapienza);
- Nuovo acquedotto Pertuso - Piano di monitoraggio *ante operam* delle componenti ambientali, in ottemperanza alla valutazione d'impatto ambientale - VIA (Università La Sapienza);
- Sorgenti del Peschiera – Sviluppo e gestione rete accelerometrica e micro-accelerometrica finalizzata alla sorveglianza di eventuali eventi vibrazionali insistenti sul sistema (centro di ricerca Ceri).

Attività di ricerca in ambito idrico ambientale vengono inoltre svolte, in collaborazione, da **LaboratoRI** e da **Acea Ato 2**. Le principali iniziative intraprese nell'anno sono sintetizzate in tabella n. 95.

108 Sono partner di tale progetto le società Enel Distribuzione, Terna, i costruttori di trasformatori di potenza e i fornitori del liquido utilizzato.

TABELLA N. 95- PRINCIPALI ATTIVITÀ DI RICERCA SVOLTE DA LABORATORI E ACEA ATO 2

TITOLO DEL PROGETTO (ANNO)	DESCRIZIONE
FONTI E QUALITÀ ACQUE POTABILI	
<i>Aree di salvaguardia (2014)</i>	Le attività avviate prevedono la redazione delle proposte tecniche delle aree di salvaguardia per le fonti di approvvigionamento Le Capore, Ceraso, Cerreto, Valga delle Rosce, Ronci, nonché per l'acquifero Acqua Vergine e approfondimenti per la perimetrazione delle aree di protezione relativi agli impianti Salone, Torre Angela, Pantano Borghese, Finocchio.
<i>Definizione interventi per assetto ottimale rete distribuzione: Task force Velletri (2014)</i>	Con l'obiettivo di fronteggiare le emergenze idriche del Comune di Velletri, sono state effettuate attività di ottimizzazione e bonifica della rete consistenti in rilievi topografici e campagne di misura di pressione e portata, analisi della rete e delle utenze attive finalizzate al bilancio idrico, modellizzazione matematica, campagne di ricerca perdite.
<i>Ottimizzazione, verifiche di funzionalità di processi di trattamento delle acque potabili – impianti nell'ATO 2 (2014)</i>	L'attività ha come obiettivi: l'ottimizzazione, verifica della performance e attività di verifica funzionale dei 31 impianti di potabilizzazione per la rimozione di arsenico, fluoruri e altri contaminanti (alluminio, manganese, ferro), installati nell'ATO 2; la definizione di specifiche per nuovi impianti da realizzare; lo start-up di nuovi impianti.
DEPURATORI	
<i>Trattamenti avanzati per grandi depuratori (2014)</i>	Sono stati effettuati studi di fattibilità, finalizzati all'applicazione di tecnologie avanzate "compatte" per l'adeguamento dei grandi impianti di depurazione della città di Roma, in considerazione delle limitate potenzialità volumetriche di ampliamento. In particolare l'analisi ha riguardato: sistemi di biofiltrazione-BAF (Filtri Biologici Aerati), processi di trattamento dei liquami di superficie (surnatanti) con digestione dei fanghi; rimozione del fosforo; filtrazione finale.
<i>Emissioni odorigene presso gli impianti di depurazione (2014)</i>	Le attività si sono avviate e sviluppate su diverse linee: <ul style="list-style-type: none"> • sperimentazione, validazione e definizione di metodologie di monitoraggio dell'impatto olfattivo mediante misure in continuo con nasi elettronici; • applicazione di modelli matematici di simulazione per ricaduta degli odorigeni in impianti di depurazione; • sperimentazione metodologia di controllo degli odorigeni in collaborazione con l'Enea; • identificazione delle soluzioni tecnologiche più adeguate per il trattamento delle emissioni odorigene della linea fanghi, con riferimento alle dimensioni impiantistiche (piccoli/medi/grandi impianti).
RETI FOGNARIE	
<i>Aggiornamento modelli afflussi e deflussi bacini fognari (progetto modello drenaggio urbano: 2004-2013; aggiornamento per il monitoraggio Sala Controllo Ambientale: 2014)</i>	Il lavoro è focalizzato sull'analisi integrata del funzionamento del sistema fognario di Roma, mediante l'adozione di strumenti di rappresentazione del sistema di drenaggio in grado di simularne il funzionamento in condizioni diverse, in particolare valutandone la risposta rispetto agli eventi pluviometrici significativi. Nel corso del 2014 le attività si sono concentrate su approfondimenti e aggiornamenti del modello, in particolare ove il livello di conoscenza è meno avanzato (impianto di depurazione del COBIS). Risultati di questa attività sono utilizzati per la predisposizione del sistema di monitoraggio afferente alla Sala di Controllo Ambientale.

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE

LE ATTIVITÀ IDRICHE IN CAMPANIA, UMBRIA, E TOSCANA

Nel seguito si riportano le informazioni e i dati di bilancio ambientale delle principali società del Gruppo, operative nel settore idrico, che, dal 2014, sono consolidate nel Bilancio civilistico con il metodo del patrimonio netto.

Nel 2014 per l'elaborazione dei bilanci idrici e, in particolare, per il calcolo delle perdite idriche le società hanno seguito i criteri indicati dalla Determina n. 5/2014 dell'AEEGSI (all.2).

GORI

Gori SpA gestisce il servizio idrico integrato in Campania, nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale 3 - Sarnese Vesuviano.

È una società per azioni a prevalente capitale pubblico, ove il socio privato di minoranza (che

detiene il 37,05% del capitale) è stato individuato in ragione delle sue capacità tecnico-industriali e gestionali: si tratta di Sarnese Vesuviano Srl, società con il 99,16% del capitale di proprietà di Acea SpA. L'ATO 3 - Sarnese Vesuviano comprende 76 comuni (59 della provincia di Napoli e 17 della

provincia di Salerno), completamente acquisiti in gestione al 31/12/2009. L'ambito territoriale conta circa 1.450.000 abitanti, con oltre 500.000 utenze; la rete idrica e quella fognaria si sviluppano rispettivamente per oltre 4.300 km e 2.400 km.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA GORI SPA

	2013	2014
acquedotti e reti di adduzione (km)	354	353
reti di distribuzione (km)	4.068	4.033
opere di presa pozzi (n.)	85	71
opere di presa sorgenti (n.)	9	9
stazioni di sollevamento (n.)	115	98
serbatoi (n.)	180	158

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA GORI SPA

	2013	2014
impianti di depurazione (n.)	11	11
sollevamenti fognari (n.)	161	156
reti fognarie (km)	2.227	2.300

BILANCIO AMBIENTALE DI GORI SPA

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	38,83	38,84	39,36	1,3
<i>da pozzi</i>	Mm ³	36,19	36,27	36,96	1,9
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	2,64	2,57	2,40	-6,6
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	175,78	176,17	167,57	-4,9
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	214,61	215,02	206,93	-3,8
totale acqua potabile erogata	Mm ³	91,12	87,56	91,29	4,3
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	123,49	126,37	115,64	-8,5
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	94,62	95,06	105,87	11,4
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	8,0	8,0	12,6	57,5
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	70.488	71.409	75.113	5,2
n. determinazioni analitiche acque reflue (*)	n.	386	13.333	15.037	12,8

(*) Includono le determinazioni analitiche su acque di depurazione.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	121,0	127,0	129,9	2,3
energia elettrica					
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	45,91	44,96	45,28	0,7
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita	t	24,4	23,0	44,7 (#)	94,4
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	51,2	75,5	83,8	11,0
cloruro ferrico	t	0	9,6	86,3 (*)	-
policloruro di alluminio (PAC)		0	12,4	13,1	5,6
acido peracetico, soda caustica, poliammina e altro	t	104,2	102,9	128,5	24,9
olio minerale e grasso	t	0,3	0,2	2,0 (#)	-
energia elettrica per acque reflue					
totale energia per acque reflue	GWh	8,9	12,13	14,33	18,1
energia elettrica per sollevamenti fognari	GWh	8,9	4,82	4,34	-10,0
energia elettrica per depurazione	GWh	nd	7,31	9,99	36,7
altri consumi					
totale acqua consumata per usi idrici civili e di processo	m ³	nd	111	1.972	-
di cui per usi civili	m ³	nd	nd	1.880 (#)	-
di cui per usi civili e di processo	m ³	nd	nd	92 (**)	-

(#) nel 2014 l'aumento significativo del consumo di alcuni materiali dipende da una gestione straordinaria presso il depuratore di Scafati.

(*) nel 2013 il prodotto è stato impiegato a Gasto, per soli tre mesi, mentre per il 2014 l'impiego è iniziato dal mese di marzo.

(**) i 92 m³ sono relativi al totale dell'acqua utilizzata sia per uso civile che di processo poiché in alcuni impianti mancano i contatori differenziati, che si presume potranno essere installati nel corso del 2015.

GLI SCARTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	3.136	3.528	10.700 (*)	203,3
sabbia e grigliati di depurazione	t	465	552	1.988 (*)	260,1
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	0,13	0,079	5,2 (**)	-
rifiuti non pericolosi	t	97,26	1,76	0,01 (**)	-

(*) l'aumento di fanghi di depurazione registrato nel 2014 dipende dall'entrata in gestione di un nuovo impianto di depurazione.

(**) come per gli scorsi anni, la variabilità dei quantitativi dei rifiuti pericolosi e non pericolosi derivanti dai processi di depurazione - ad esclusione di fango, vaglio e sabbia - è legata ad attività estemporanee, quindi, le quantità possono essere molto variabili.

I fanghi, le sabbie e il vaglio vengono smaltiti sia attraverso il recupero di una frazione, sia mediante l'invio in discarica del resto (codici D1 e D15, come da Allegato B del D.Lgs 22/97). Nel 2014 la quota recuperata è pari a 985 tonnellate di fanghi (R3)¹⁰⁹, corrispondenti al 9,2% del totale.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (COD IN TONNELLATE/ANNO)	
COD _{out}	= 120 t/a
COD _{in}	= 1.666 t/a

109 R3 = riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche).

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA GORI SPA

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
BOD₅	8,5	7,1	9,2
COD	51,9	39,4	28,3
SST	8,1	10,2	13,9
azoto NH₄⁺	0,9	2,2	2,3
fosforo	1,2	1	0,9

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA GORI SPA

parametro	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	89	87	93
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	97	94	91
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	98	94	93
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	79	74	80

UMBRA ACQUE

Umbra Acque SpA è una società a prevalente capitale pubblico, partecipata al 40% da Acea

SpA. La società, dal 1° gennaio 2003, gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale - Umbria 1, costituito da 38 comuni, di

cui 37 della provincia di Perugia e 1 (San Venanzo) della provincia di Terni, con una popolazione complessiva di circa 500.000 abitanti.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE SPA (*)

	2013	2014
acquedotti e reti di adduzione (km)	385	385
reti di distribuzione (km)	6013	6013
opere di presa pozzi (n.)	215	215
opere di presa sorgenti (n.)	267	267
opere di presa fiumi (n.)	2	2
stazioni di sollevamento (n.)	161	161
piezometri (n.)	1	1
serbatoi (n.)	552	552
impianti di trattamento (n.) (**)	60	60

(*) I numeri riportati sono stati indicati nella comunicazione effettuata alla AEEGSI sullo stato di consistenza delle infrastrutture gestite e scontano una diversa riclassificazione effettuata allo scopo.

(**) comprensivo degli impianti di disinfezione.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA

	2013	2014 (*)
impianti di depurazione (n.)	121	121
sollevamenti fognari (n.)	189	189
reti fognarie (km)	3.541	3.541

(*) I numeri riportati sono stati ripresi dalla comunicazione effettuata alla AEEGSI sullo stato di consistenza delle infrastrutture gestite e scontano una diversa riclassificazione all'uopo effettuata.

CERTIFICAZIONI

Oltre alle certificazioni già ottenute - la certificazione **ISO 9001:2008**, rinnovata nel marzo 2012 e in scadenza al 6 aprile 2015, l'attestazione **SOA** per le categorie OG6 in

classe II, OS22 in classe III e Qualificazione per prestazione di progettazione e costruzione fino alla VIII classifica -, **nel marzo 2014** il Laboratorio di analisi di Umbra Acque, già incluso nell'oggetto di certificazione **ISO 9001**, è stato

accreditato, dall'ente **ACCREDIA**, secondo la norma **UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005** relativamente ai parametri pH e manganese per la matrice acque naturali.

BILANCIO AMBIENTALE DI UMBRA ACQUE SPA

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	59,30	57,05	57,43	0,7
da laghi / fiumi	Mm ³	1,18	0,92	0,88	-4,3
da pozzi	Mm ³	45,27	39,33	41,80	6,3
da sorgenti	Mm ³	12,85	16,80	14,75	-12,2
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	59,07	56,8	57,20	0,7
totale acqua potabile erogata	Mm ³	31,09	28,45	27,38	-3,8
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	23,5	24,17	25,19	4,2
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	21,9	22,69	23,76	4,7
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	53,0	59,1	60,7	2,7
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
determinazioni analitiche acque potabili	n.	80.257	80.205	74.880	-7,1
determinazioni analitiche acque reflue	n	45.124	44.932	41.909	-7,2
determinazioni analitiche acque superficiali	n	2.900	2.500	2.200	-13,6

NB: i dati in tabella sono stati ricalcolati, per il triennio in esame, secondo i criteri indicati dalla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all.2).

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	75,28	87,2	80,7	-7,4
policloruro di Al	t	3,5	4,5	3,0	-33,3
acido cloridrico	t	171	153,5	172,0	12,1
sodio clorito	t	145,1	150,5	164,0	9,1
acido fosforico 10%	t	nd	nd	2,15	-
acido acetico	t	nd	nd	49,22	-
energia elettrica					
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	75,04	60,57	62,06	2,5
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita	t	69,4	55,8	49,4	-11,4
cloruro ferrico	t	145,6	52,9	20,5	-61,3
Antischiuma	t	6,0	11	4,4	-60,2
Acido solforico 50%, soda caustica, policloruro di Al	t	nd	nd	215,48	-
olio minerale e grasso	t	0,81	1,15	1,06	-7,8
energia elettrica per acque reflue					
totale energia per acque reflue	GWh	21,14	20,69	21,38	3,3
energia elettrica per depurazione	GWh	16,85	16,02	16,60	3,6
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	3,84	5,33	4,78	-10,3
altri consumi					
acqua consumata per usi idrici civili	m ³	nd	2.269	2.372	4,5
acqua consumata - usi di processo	m ³	nd	22.622	23.424	3,6

GLI SCARTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	25.415	18.728	18.421	-1,6
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.346	1.851	1.578	-14,7
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	9,84	17,48	11,04	-36,8
rifiuti non pericolosi	t	3.209,34	6.496,65	16.111,26	148,0

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (COD IN TONNELLATE/ANNO)

COD_{out} = 2.556,684 t/a

COD_{in} = 18.155,98 t/a

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
BOD ₅	15,0	19,1	13,2
COD	47,0	51,5	42,1
SST	13,6	19,9	16,8
azoto NH ₄ ⁺	8,4	6,6	5,8
fosforo	2,4	2,0	1,9

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	94,9	96,1	85,9
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	83,1	79,8	93,3
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	88,7	85,2	82,9
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	38,4	28,6	35,2

SPESE AMBIENTALI¹¹⁰

Le spese ambientali complessivamente sostenute nel 2014 ammontano a circa **9,8 milioni di euro** e sono ripartite come di seguito illustrato.

SPESE AMBIENTALI 2012 - 2014 (EURO)

Descrizione (2001/453/CE)	Investimenti 2012	Esercizio 2012	Investimenti 2013	Esercizio 2013	Investimenti 2014	Esercizio 2014
laboratorio	102.600	480.000	136.700	502.500	137.000	600.908
gestione rifiuti e smaltimento fanghi	0	2.667.150	0	1.827.78	0	1.993.830
trasporto rifiuti e fanghi	0	0	0	0	0	153.905
prodotti chimici per potabilizzazione acque	0	0	0	0	0	138.540
impianti idrici	4.547.000	0	4.796.000	0	2.037.285	0
impianti di depurazione	1.079.000	0	2.720.000	0	4.344.210	0
impianti TLC	200.000	295.000	215.000	318.000	215.000	128.000
efficientamento energetico	0	0	0	0	65.000	0
totale	5.928.600	3.442.150	7.867.700	2.648.281	6.798.495	3.015.183

¹¹⁰ Secondo la Raccomandazione della Commissione Europea 2001/453/CE per "spesa ambientale" di una società si intende il costo di «interventi intrapresi al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative. I costi includono fra l'altro lo smaltimento dei rifiuti e le misure per formazione, protezione del suolo e delle acque superficiali e sotterranee, protezione dell'aria e del clima dall'inquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico per la tutela della biodiversità e del paesaggio». Ne sono escluse le spese che possono influire positivamente sull'ambiente, ma il cui scopo principale consiste nel soddisfare altre esigenze quali, ad esempio, una maggiore redditività, la sicurezza e la salubrità dei luoghi di lavoro, la sicurezza nell'utilizzo dei prodotti o l'efficienza produttiva di un'impresa.

PUBLIACQUA

Publiacqua SpA è una società mista a maggioranza pubblica, partecipata da Acea tramite la società Acque Blu Fiorentine SpA. Gestisce dal 2002 il servizio idrico integrato nell'ATO 3 – Medio Valdarno: un territorio che conta circa 1,2 milioni di abitanti, includendo città di grande valore ambientale e artistico come Firenze, Prato, Pistoia.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA SPA

	2013	2014
acquedotti e reti di adduzione (km)	1.336	1.331
rete di distribuzione (km)	5.813	5.812
opere di presa pozzi (n.)	592	584
opere di presa sorgenti (n.)	866	858
opere di presa fiumi (n.)	63	61
opere di presa laghi (n.)	21	20
stazioni di sollevamento (n.)	416	417
serbatoi (n.)	912	912
impianti di trattamento (n.)	108	107

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA PUBLIACQUA SPA

	2013	2014
impianti di depurazione (n.)	129	129
sollevamenti fognari (n.)	198	194
reti fognarie (km)	4.377	3.977

CERTIFICAZIONI

Publiacqua ha mantenuto la certificazione di qualità, **UNI EN ISO 9001:2008**, e quella ambientale secondo la **UNI EN ISO 14001:2004** per la “Progettazione e gestione appalti per la costruzione delle opere del servizio idrico

integrato (SII) e per l'erogazione del servizio idrico integrato (SII)”. Inoltre, Publiacqua Ingegneria ha mantenuto la certificazione di qualità per la “Progettazione, direzione lavori e collaudi delle opere del servizio idrico integrato (SII)”.

Alcuni dati del bilancio ambientale, relativi agli anni 2012 e 2013, sono stati rettificati in ragione di piccoli assestamenti intervenuti dopo la chiusura contabile del 2013.

BILANCIO AMBIENTALE DI PUBLIACQUA

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	167,4	166,3	164,8	-0,9
<i>da laghi / fiumi</i>	Mm ³	110,6	110,9	109,7	-1,1
<i>da pozzi</i>	Mm ³	43,6	43,2	43,2	0,0
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	12,2	12,2	11,9	-2,5
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	152,1	150,6	149,3	-0,9
totale acqua potabile erogata	Mm ³	84,0	83,5	83,5	0,0
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	58,87	57,96	56,70	-2,2
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	47,92	47,11	45,90	-2,6
acque reflue trattate					
acqua trattata nei depuratori	Mm ³	91,9	105,7	110,0	4,1
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	189.508	192.653	185.399	-3,8
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	34.405	37.664	38.869	3,2

NB: i dati in tabella sono stati ricalcolati, per il triennio in esame, secondo i criteri indicati dalla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all.2).

LE RISORSE UTILIZZATE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
flocculante	t	6.400	6.670	6.260	-6,1
acido cloridrico	t	530	383	437	14,1
clorito di sodio	t	395	281	482	71,5
ipoclorito di sodio	t	1.902	1.458	1.493	2,4
carbone in polvere	t	117	150	84	-44,0
purate	t	415	457	413	-9,6
acido solforico	t	616	665	691	3,9
energia elettrica					
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	80,4	74,2	75,512	1,67
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita	t	264	230	226	-1,7
ipoclorito di sodio per disinfezione	t	26	10	13	30,0
calce	t	112	142	233	64,1
policloruro di alluminio 18%	t	1698	2.148	2.237	4,1
antischiuma	t	3	2	2	0,0
energia elettrica					
energia elettrica per acque reflue	GWh	33,56	33,94	33,03	-2,7
altri consumi					
acqua consumata per usi idrici civili	Mm ³	52,6	50,8	48,9	-3,7

GLI SCARTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	24.126	23.977	25.639	6,9
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.388	1.969	1.793	-8,9
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	35	21	35	66,7
rifiuti non pericolosi		15.220	15.992	14.016	-12,4

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (COD IN TONNELLATE/ANNO)

COD_{out} = 2.088 t/a

COD_{in} = 17.020 t/a

PARAMETRI IN USCITA DEL PRINCIPALE DEPURATORE GESTITO DA PUBLIACQUA SPA: SAN COLOMBANO

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
BOD ₅	2,6	2,9	2,4
COD	18,8	20,4	19,3
SST	5	6,5	6,0
azoto NH ₄ ⁺	1,6	1,9	0,6
fosforo	1,1	0,9	1,0

NB: il depuratore di San Colombano (600.000 AE) tratta circa la metà del refluo globale.

PARAMETRI IN USCITA: gruppo di 36 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Publiacqua

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
BOD₅	2,9	3,2	2,5
COD	21	21,1	19,3
SST	5,4	7,3	7,3
azoto NH₄⁺	1,8	2,0	1,3
fosforo	1,5	1,1	1,5

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEL PRINCIPALE DEPURATORE GESTITO DA PUBLIACQUA SPA: SAN COLOMBANO

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	86,6	83,7	83,3
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	89,8	89,3	87,6
$100 \times (\text{NH}_{4in}^{+} - \text{NH}_{4out}^{+}) / \text{NH}_{4in}^{+}$	93,7	91,6	97,6
$100 \times (\text{PO}_{4in}^{-3} - \text{PO}_{4out}^{-3}) / \text{PO}_{4in}^{-3}$	62,2	66,2	60,1

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE: gruppo di 36 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Publiacqua

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	89,5	87,2	92,0
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	94,6	92,5	94,5
$100 \times (\text{NH}_{4in}^{+} - \text{NH}_{4out}^{+}) / \text{NH}_{4in}^{+}$	93,6	91,2	95,1
$100 \times (\text{PO}_{4in}^{-3} - \text{PO}_{4out}^{-3}) / \text{PO}_{4in}^{-3}$	61,8	63,3	59,8

(*) calcolato come P totale

SPESE AMBIENTALI

Le spese ambientali sostenute nel 2014 ammontano ad un totale di circa **69,9 milioni di euro** e sono ripartite come di seguito illustrato.

SPESE AMBIENTALI 2012 - 2014 (EURO)

Descrizione (2001/453/CE)	Investimenti 2012	Esercizio 2012	Investimenti 2013	Esercizio 2013	Investimenti 2014	Esercizio 2014
fognatura	23.974.723	9.696.075	19.349.142	8.485.549	22.391.749	11.518.964
di cui per smaltimento fanghi e rifiuti	0	22.647	0	9.360	0	66.646
depurazione	3.644.270	16.221.448	5.124.337	14.129.716	5.916.841	27.251.830
di cui per smaltimento fanghi e rifiuti	0	2.162.393	0	1.652.030	0	2.127.293
telecontrollo	1.060.066	32.084	651.586	31.4054	259.955	12.636
laboratorio	96.773	405.050	58.695	357.321	873.514	355.192
di cui per smaltimento fanghi e rifiuti	0	11.868	0	9.414	249.344	15.247
riduzione delle perdite (conseguente riduzione dei prelievi dall'ambiente)	1.470.977	47.792	935.764	42.979	1.290.911	3.003
totale	30.281.602	26.402.449	26.119.524	23.046.969	30.732.970	39.141.625

ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora SpA gestisce dal 1° gennaio 2002 il servizio idrico integrato nel più vasto Ambito Territoriale Ottimale della regione Toscana, l'ATO 6 – Ombrone formato da 56 comuni con un'estensione di oltre 7.600 km². La popolazione

residente è di circa 407.000 abitanti che, durante la stagione estiva, arriva quasi a raddoppiarsi. Il territorio servito è ricco di **aree protette a elevata biodiversità**; tra queste si ricordano in particolare, per il loro rilievo naturalistico, il Parco naturale della Maremma e il Parco naturale Monte Labro.

Le attività di gestione del servizio idrico riguardano sia le reti (acquedotti e fognature) sia gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, ecc.) dei 28 comuni della provincia di Grosseto e di 28 (su un totale di 36) comuni della provincia di Siena.

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

	2013	2014
acquedotti, reti di adduzione e rete di distribuzione (km)	8.384	8.421
opere di presa pozzi (n.)	230	229
opere di presa sorgenti (n.)	286	292
opere di presa fiumi (n.)	1	1
opere di presa laghi (n.)	6	6
stazioni di sollevamento (n.)	272	288
piezometri (n.)	13	13
serbatoi (n.)	698	787
impianti di trattamento (n.)	38	40
dissalatore acque marine (n.)	3	3

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

	2013	2014
impianti di depurazione (n.)	128	132
sollevamenti fognari (n.)	255	254
reti fognarie (km)	3.262	3.209

CERTIFICAZIONI

Nel 2014 Acquedotto del Fiora ha mantenuto la certificazione **UNI EN ISO 9001:2008** per la "Progettazione, direzione lavori e collaudi delle opere del servizio idrico integrato (SII)".

Alcuni dati del bilancio ambientale, relativi agli anni 2012 e 2013, sono stati rettificati in ragione di piccoli assestamenti intervenuti dopo la chiusura contabile del 2013.

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	65,46	65,90	65,60(*)	-0,4
da laghi / fiumi	Mm ³	1,00	1,28	nd	-
da pozzi	Mm ³	26,12	21,74	nd	-
da sorgenti	Mm ³	38,34	42,88	nd	-
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	60,76	61,33	61,05(*)	-0,5
totale acqua potabile erogata	Mm ³	31,40	32,01	32,01(*)	-
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm ³	28,61	28,41	nd	-
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	23,90	25,20	nd	-
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori (Mm ³)	Mm ³	16,3	16,75	17,15	2,4
acqua trattata negli impianti con potenzialità superiore a 2.000 AE	Mm ³	25,0	26,2	26,3	0,4
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
determinazioni analitiche acqua potabile	n.	87.079	90.472	113.502	25,5
determinazioni analitiche acque reflue	n.	48.259	48.774	50.497	3,5
determinazioni analitiche acque superficiali	n.	974	590	1.257	113,1).

NB: i dati in tabella sono stati ricalcolati, per il triennio in esame, secondo i criteri indicati dalla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all.2).

(*) Nel 2014 le elaborazioni delle misure delle grandezze che concorrono a definire sia l'acqua potabile immessa in rete sia quella erogata non sono state ancora ultimate pertanto si riportano i valori stimati.

LE RISORSE UTILIZZATE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	349,5	582,02	450	-22,6
policloruro di Al	t	9,3	12,0	16	+ 33
acido cloridrico	t	14,06	13,3	10	-24,8
carbone in polvere	t	43,9	17,5	0	-
altro (anidride carbonica; carbonato di calcio; dolomite magnesio; permanganato potassio)	t	88	86,4	0	-
energia elettrica					
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	38,6	33,4	28,8	- 13,7
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita	t	187,9	178,3	nd	-
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	413,4	208,9	250	+ 19,6
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	7,8	2,6	0	-
policloruro di alluminio 18%	t	54,5	62,5	80	+ 28
Antischiuma	t	1,1	0	0	-
olio minerale e grasso	t	0	0	0	-
altro	t	46,2	46,3	0	-
energia elettrica per acque reflue					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	22,3	23,7	23,5	-0,8
energia elettrica per depurazione	GWh	18,8	20	19,8	-1,0
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	3,5	3,7	3,7	0,0
acqua					
acqua consumata per usi idrici civili	m ³	nd	nd	nd	-

GLI SCARTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	15.406	14.386	14.619	1,6
sabbia e grigliati di depurazione	t	527	652	920	41,1
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	44,00	15,47	82,39	432,6
rifiuti non pericolosi	t	578,8	512,93	632,197	23,3

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (COD IN TONNELLATE/ANNO)

COD_{out} = 678 t/a
 COD_{in} = 6.636 t/a

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*)

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
BOD₅	10,3	10,4	10,7
COD	43,0	37,6	39,5
SST	16,0	13,0	14,4
azoto NH₄⁺	7,9	7,8	6,0
fosforo	1,9	2,0	2,0

(*) impianti con potenzialità >20.000 AE

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*)

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	90,9	90,4	89,8
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	92,1	91,5	92,5
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	82,3	80,1	79,2
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	63,1	50,2	50,6

(*) impianti con potenzialità >20.000 AE

SPESE AMBIENTALI

Le spese ambientali sostenute da Acquedotto del Fiora nel 2014 ammontano complessivamente a circa **4,5 milioni di euro**, tra investimenti ed esercizio, e sono ripartite come di seguito illustrato.

SPESE AMBIENTALI 2012 - 2014 (EURO)

Descrizione (2001/453/Ce)	Investimenti 2012	Esercizio 2012	Investimenti 2013	Esercizio 2013	Investimenti 2014	Esercizio 2014
laboratorio	0	0	0	0	0	107.496(*)
impianti idrici	927.000	0	1.111.398	0	923.953	0
impianti di depurazione	91.400	0	0	0	0	0
impianti tlc	814.000	0	492.063	72.379	872.253	67.069
altro (trasporto fanghi liquidi, nolo centrifughe)	0	2.230.000	0	468.000	0	667.000
smaltimento rifiuti di processo	0	0	0	1.900.000	0	1.870.000
totale	1.832.400	2.230.000	1.603.461	2.440.378	1.796.206	2.711.565

(*) dato stimato

ACQUE

Acque SpA è una società per azioni, i cui soci pubblici, che sono espressione dei comuni del territorio servito, detengono complessivamente il 55% del capitale sociale ed è partecipata da Acea tramite la società ABAB SpA.

Acque SpA e le sue società controllate e collegate provvedono, dal 2002, alla gestione del servizio idrico integrato nei 57 comuni appartenenti alle province di Firenze, Lucca, Pisa, Pistoia, e Siena che corrispondono alla Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno. Le utenze servite sono circa

323.000 su una popolazione di circa 782.000 abitanti.

Le società controllate da Acque SpA sono: Acque Industriali Srl (100%); Acque Servizi Srl (100%); LeSoluzioni Scarl (59,55%).

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE SPA

	2013	2014
acquedotti e reti di adduzione (km)	802	808
reti di distribuzione (km)	5.090	5.145
opere di presa pozzi (n.)	438	434
opere di presa sorgenti (n.)	274	274

NB: i dati 2014 definitivi saranno disponibili a luglio 2014.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE SPA

	2013	2014
impianti di depurazione (n.)	140	139
sollevamenti fognari (n.)	515	515
reti fognarie (km)	3.604	3.604

NB: i dati 2014 definitivi saranno disponibili a luglio 2014.

Alcuni dati del bilancio ambientale, relativi agli anni 2012 e 2013, sono stati rettificati in ragione di piccoli assestamenti intervenuti dopo la chiusura contabile del 2013.

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUE SPA

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi	Mm ³	74,55	72,89	71,97	-1,3
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	3,63	3,282	3,12	-4,9
<i>da pozzi</i>	Mm ³	65,53	60,906	62,56	2,7
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	5,39	8,698	6,28	-27,8
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	6,09	6,00	6,38	6,3
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	80,63	78,89	78,35	-0,7
totale acqua potabile erogata	Mm ³	45,10	43,79	45,10	3,0
Imnesso in rete nei sistemi esterni	Mm ³	1,154	0,958	0,99	3,3
perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	Mm ³	5,317	5,161	5,583	8,2
totale immesso in ingresso alle reti aziendali	Mm ³	74,160	72,767	71,78	-1,4
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	26,84	26,80	26,29	-1,9
perdite reali (grandezza A15 DM 99/97)	Mm ³	17,94	18,07	17,32	-4,2
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	47,00	51,95	52,90	1,8
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	330.569	355.380	325.060	-8,5
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	125.546	117.827	114.385	-2,9

NB: i dati in tabella sono stati ricalcolati, per il triennio in esame, secondo i criteri indicati dalla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all.2).

LE RISORSE UTILIZZATE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
ipoclorito di sodio	t	609,33	201,17	200,83	-0,2
clorito di sodio	t	168,46	171,44	243,17	41,8
acido cloridrico	t	7,75	161,70	303,38	87,6
energia elettrica (*)					
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	56,7	52,9	51,2	-3,2
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita in polvere	t	18,15	14,13	2,5	-82,3
polielettrolita in emulsione	t	107,26	80,11	63,83	-20,3
ipoclorito di sodio	t	2,60	5,00	12,00	140,0
cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)	t	275,93	448,84	532,14	18,6
acido citrico	t	0,60	3,00	1,65	-45,0
acido peracetico	t	17,05	19,10	3,00	-84,3
soda	t	0,0	0,0	20,10	-
antischiuma	t	0,10	0,00	0,00	-
policloruro di alluminio (PAC)	t	64,00	67,75	36,80	-45,7
riattivanti biologici	t	0,00	0,51	0,18	-64,7
energia elettrica per acque reflue (*)					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	32,6	33,50	32,96	-1,6
<i>energia elettrica per depurazione</i>	<i>GWh</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	26,46	<i>nd</i>
<i>energia elettrica per sollevamenti fognari</i>	<i>GWh</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	6,50	<i>nd</i>
altri consumi					
acqua consumata per usi idrici civili	m ³	nd	nd	nd	-

(*) I dati relativi ai consumi di energia elettrica sono stimati sulla base dello storico degli impianti.

GLI SCARTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	60.505,9	66.777,69	61.984,500	-7,2
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.887,36	2.710,76	2.664,280	-1,7
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	7,07	13,26	14,89	12,3
rifiuti non pericolosi	t	2.122,84	2.725,42	2.628,50	-3,6

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (COD IN TONNELLATE/ANNO)

COD_{out} = 2.209 t/a

COD_{in} = 19.984 t/a

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE SPA

parametro effluente	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
BOD₅	15,4	10,5	6,5
COD	55,9	48,7	41,1
SST	29,7	18,2	11,4
azoto NH₄⁺	10,8	6,3	5,7
fosforo	2,6	1,9	2,1

(*) impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE SPA

parametro	media dei valori (mg/l) 2012	media dei valori (mg/l) 2013	media dei valori (mg/l) 2014
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	87,8	87,9	86,8
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	87,2	90,2	91,4
$100 \times (\text{NH}_{4in}^{+} - \text{NH}_{4out}^{+}) / \text{NH}_{4in}^{+}$	79,0	82,6	83,3
$100 \times (\text{PO}_{4in}^{-3} - \text{PO}_{4out}^{-3}) / \text{PO}_{4in}^{-3}$	61,3	64,6	61,1

(*) impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE

SPESE AMBIENTALI

Le spese ambientali sostenute da Acque nel 2014 ammontano ad un totale di circa **7,6 milioni di euro** e sono ripartite come di seguito illustrato.

SPESE AMBIENTALI 2012 - 2014 (EURO)

Descrizione (2001/453/Ce)	Investimenti 2012	Esercizio 2012	Investimenti 2013	Esercizio 2013	Investimenti 2014	Esercizio 2014
attività di depurazione	0	0	2.170.000	0	1.407.000	0
gestione rifiuti e smaltimento fanghi	0	3.383.000	0	3.613.000	0	3.750.000
trasporto rifiuti e fanghi	0	620.000	0	847.000	0	832.000
efficientamento energetico	0	0	40.000	0	110.000	0
altro	0	0	40.000	0	1.549.000	0
totale	0	4.003.000	2.250.000	4.459.000	3.066.000	4.582.000

INDICE DEI CONTENUTI GRI: GLI ELEMENTI STANDARD E GLI INDICATORI DI PERFORMANCE

Di seguito si riportano gli **elementi standard** e gli indicatori di **performance economica, sociale e ambientale** (core e additional) previsti dalle **Linee guida GRI-G3.1 (ed. 2011)**¹¹¹ e gli indicatori introdotti dal **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**¹¹², con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è possibile reperirli.

Nelle **Linee guida** è illustrato il significato di ciascun elemento standard e indicatore di performance e nel **Supplemento di settore** sono definiti i contenuti degli indicatori specifici; entrambi i documenti sono disponibili nel sito web www.globalreporting.org.

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 pagg. 4-5, L'identità aziendale pagg. 26 s.

1.2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.
Lettera di introduzione pagg. 4-5, L'identità aziendale pagg. 18, 22-27, 30-35

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1 Nome dell'organizzazione.
L'identità aziendale pag. 16

2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi.
L'identità aziendale pagg. 16 s.

2.3 Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture.
L'identità aziendale pagg. 19-21

2.4 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.
Acea SpA, Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma

2.5 Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.
L'identità aziendale pagg. 16, 22

2.6 Assetto proprietario e forma legale
L'identità aziendale pag. 19

2.7 Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).
L'identità aziendale pagg. 22 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 48 s.

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. 18, 22; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 92, 109

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. 19, 20 s., 24 s., 36

2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.
L'identità aziendale pagg. 28, 38; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 117, 120; Le relazioni con l'ambiente pag. 124

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6

3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6

3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6

3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9

¹¹¹ Per gli elementi standard già previsti dalle linee guida GRI.G3 (ed 2006) e mantenuti nell'edizione G3.1 del 2011 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.

¹¹² Gli indicatori del Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU) sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce nuovi indicatori (EU) e alcuni approfondimenti informativi (commentary) relativi a indicatori già previsti dalla versione 2006 delle Linee guida GRI.

Obiettivo e perimetro del report

- 3.5** **Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 6-8
- 3.6** **Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9
- 3.7** **Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 85, nota 76
- 3.8** **Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9
- 3.9** **Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 9
- 3.10** **Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).**
Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2013 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9; L'identità aziendale pagg. 19, 22 s., 44; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 48, 53, 75, 92, 97, 99, 115; Bilancio ambientale p. 184
- 3.11** **Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 8-9; L'identità aziendale pagg. 22 s., 44; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 48, 92, 97, 99, 115; Bilancio ambientale p. 184

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.**
Vedi l'Indice dei contenuti GRI: gli elementi standard e gli indicatori di performance, in fondo al documento.

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. 9

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

- 4.1** **Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.**
L'identità aziendale pagg. 36-39
- 4.2** **Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).**
L'identità aziendale pagg. 38 s.
- 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. 38
- 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. 37, 39; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 109
- 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. 37 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 102 s.
- 4.6** **Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.**
Il rischio di conflitto di interesse in Acea viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione.
L'identità aziendale pagg. 37 s.
- 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.**
La presenza di donne negli organi di governo e nei comitati non è motivata dalla ricerca di un equilibrio di genere ma da valutazioni relative alle competenze professionali rispondenti alle esigenze aziendali.
Per quanto concerne i processi di individuazione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione della holding, lo Statuto di Acea si attiene a quanto previsto dalle disposizioni legislative applicabili.
In Italia è stata approvata la legge 12 luglio 2011, n. 120 sulla parità di accesso agli organi di amministrazione e di controllo delle società quotate in mercati regolamentati, che ha introdotto l'obbligo di prevedere, a partire dal 2012, la presenza di donne nei Consigli di Amministrazione delle società quotate per un quinto della loro composizione e a partire dal 2015 per un terzo.
La legge è stata applicata in Acea e le quote di genere sono rispettate sia nel Consiglio di Amministrazione, composto da 7 membri di cui 4 donne, sia nel Collegio sindacale, formato da 3 componenti di cui 1 donna.
L'identità aziendale pagg. 38, 40; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 98
- 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. 26 s., 37 s.

- 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. 37-39, 41
- 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.**
Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione presenta proposte sulla remunerazione degli Amministratori esecutivi e sulla fissazione degli obiettivi di performance correlati alla componente variabile di tale remunerazione; ha inoltre il compito di monitorare l'applicazione delle decisioni assunte dal Consiglio verificando l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance. Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto. Si segnala inoltre che al Presidente fa altresì capo la verifica dei processi aziendali in riferimento alla CSR. (vedi *Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari*).

Impegno in iniziative esterne

- 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.**
L'identità aziendale pag. 42; Le relazioni con l'ambiente pag. 149
- 4.12 (*) Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6, L'identità aziendale pagg. 37, 42; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 84, 89, 99, 113 s., 116; Le relazioni con l'ambiente pag. 124
- 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. 112, 114

Coinvolgimento degli stakeholder

- 4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.**
L'identità aziendale pagg. 27 s., 43 s.
- 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; L'identità aziendale pag. 43
- 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 pagg. 43 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 49-55, 70, 73 s., 78, 80, 82, 89-91, 96 s., 104-107, 110-112
- 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 pagg. 43 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 49-55, 73 s., 79, 90 s., 110-112, 115 s.

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. 16, 22 s., 26-28, 41 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 49, 73 s., 78, 83-85, 87, 92, 99, 101, 104, 107, 109, 112-115; Le relazioni con l'ambiente pagg. 124, 125 s., 138, 141, 148 s., 152
- EU1 Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio**
Le relazioni con l'ambiente pag. 134
- EU2 Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio**
Le relazioni con l'ambiente pag. 129
- EU3 Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 48
- EU4 Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrate di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio**
Le relazioni con l'ambiente pag. 135
- EU5 Quote di emissione di CO₂ o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione**
Le relazioni con l'ambiente pag. 150

(*) 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".

Performance economica

EC1 (Core)	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. <i>L'identità aziendale pagg. 22 s., 44; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 101, 109, 112-115</i>
EC2 (Core)	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici. <i>L'identità aziendale pagg. 22; Le relazioni con l'ambiente pagg. 124, 137 s.</i>
EC3 (Core)	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations). <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 102 s.</i>
EC4 (Core)	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione. <i>L'identità aziendale pag. 44 nota 25</i>

Presenza sul mercato

EC5 (Additional)	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, articolato per genere. Gli stipendi dei neoassunti sono regolati dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di settore (elettrico e gas acqua) <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 101</i>
EC6 (Core)	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative. Non è prevista una specifica strategia preferenziale per i fornitori locali, anche se, in particolare per l'approvvigionamento di lavori, la prevalenza di fornitori locali si determina in maniera naturale. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 86, 102</i>
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 prelazione il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatorio e non funzionale alle logiche di Gruppo.

Impatti economici indiretti

EC8 (Core)	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57, 79, 80-82</i>
EC9 (Additional)	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57, 65, 68 s., 74, 80-82, 84, 86</i>

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. In Acea Energia è presente l'Unità Energy Management, che assicura l'approvvigionamento di energia elettrica (oltre che di gas e combustibili) per i clienti interni al Gruppo, garantendo il bilanciamento e l'ottimizzazione del portafoglio energetico sia fisico che finanziario. L'Unità, oltre a svolgere un continuo presidio dei processi interni e dell'adeguatezza della propria dotazione strumentale (sia operativa che di monitoraggio dei rischi), cura le relazioni commerciali con i principali fornitori di energia elettrica e gas, nazionali ed esteri, e con i principali istituti finanziari, in modo da garantire la costante copertura dei fabbisogni energetici di Acea Energia, la società che si occupa della vendita di energia elettrica e gas ai clienti finali esterne ed interni. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 56, 72, 83, 85 nota 76, 87, 112, 115; Le relazioni con l'ambiente pagg. 136 s.</i>
EU10 (Core)	Capacità di generazione di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 134</i>

Gestione della domanda

EU7 (Core)	Programmi di gestione della domanda energetica per utenze domestiche, commerciali, istituzionali e industriali. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 56, 72; Le relazioni con l'ambiente pagg. 113 s.</i>
-------------------	---

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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 56 s., 115; Le relazioni con l'ambiente pagg. 153 s.</i>
-------------------	--

Smantellamento impianti

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

Efficienza di sistema

EU11 (Core)	Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 130 s.</i>
EU12 (Core)	Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 136</i>

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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 92-94, 96 s.</i>
LA2 (Core)	Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 92-95</i>

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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 103</i>
LA15 (Core)	Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere. Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo ricompreso tra i due mesi precedenti e i tre mesi seguenti il parto e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce inoltre il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro. I dipendenti che nel 2014 hanno usufruito di congedi parentali sono 238 , di cui 50 uomini e 188 donne. Tutti al termine del periodo di congedo sono rientrati a lavoro.
EU14 (Core)	Programmi e processi per assicurare la disponibilità di manodopera qualificata. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 87-91, 104-106</i>
EU15 (Core)	Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio. Con riferimento alle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia e Acea Produzione, ubicate prevalentemente nel territorio laziale) i dipendenti pensionabili, entro i prossimi 5 anni , costituiscono il 2,54% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo Composizione e turnover, articolato in: 0% di dirigenti, 0,39% di quadri, 1,89% di impiegati e 0,26% di operai; entro i prossimi 10 anni è invece pensionabile il 22,19% dell'organico, articolato in: 0,26% di dirigenti, 1,50% di quadri, 16,06% di impiegati e 4,37% di operai.
EU17 (Core)	Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo. Nel 2014 Acea Distribuzione, con un organico di 1.210 risorse per un totale di circa 210.000 giorni/uomo, è ricorsa a 66.000 giorni/uomo lavorati da personale delle ditte appaltatrici per la realizzazione di lavori. Acea Produzione con un organico di 78 risorse per un totale di circa 140.000 giorni/uomo, è ricorsa a 1.584 giorni/uomo lavorati da personale delle ditte appaltatrici per la realizzazione di lavori. Nel 2014, inoltre, la società Acea Ato 2 (settore idrico) ha affidato a ditte appaltatrici 20.116 interventi (per riparazione guasti e programmati) sulla rete dell'acquedotto, su un totale di 59.000 interventi, e 15.809 interventi (per riparazione guasti e programmati) sulla rete fognaria, a fronte di 20.500 interventi complessivi.
Relazioni industriali	
LA4 (Core)	Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione. Il 100% dei dipendenti del Gruppo è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Con riferimento alla catena della fornitura non si dispone della percentuale di personale facente capo alle ditte appaltatrici coperto da CCNL, tuttavia tutte le società cui vengono affidati in appalto servizi e lavori sono tenute a sottoscrivere il <i>Codice Etico</i> del Gruppo, nel quale si fa esplicito riferimento alla promozione e tutela della libertà di associazione dei lavoratori, anche attraverso l'istituzione di adeguati presidi di relazioni industriali (art.15.4). <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 96 s.</i>
LA5 (Core)	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 96 s.</i>
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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 88, 100</i>
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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 99 s.</i>
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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 101</i>
LA9 (Additional)	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 100</i>

EU16 (Core)	<p>Politiche e condizioni/requisiti relativi a salute e sicurezza dei dipendenti e del personale di fornitori, appaltatori e subappaltatori.</p> <p>Le politiche aziendali in materia di approvvigionamenti stabiliscono l'obbligo di sottoscrizione da parte delle ditte appaltatrici del <i>Codice Etico</i> del Gruppo, che ha recepito e inglobato anche i principi del previgente <i>Codice Etico degli Appalti</i>, e prevede il rispetto di salute e sicurezza dei lavoratori (art.16.2).</p> <p>Acea inoltre si è dotata di strumenti specifici come la <i>Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia</i>, un sistema di gestione della sicurezza conforme alla OHSAS 18001 e il <i>Protocollo sugli appalti idrici</i> volto a contrastare il lavoro irregolare e valorizzare la sicurezza nei cantieri.</p> <p>Nel 2014, oltre alle verifiche in cantiere svolte da Acea Distribuzione già dal 2008, anche Acea Ato 2 ha effettuato le attività di verifica ispettiva in cantiere per il controllo della sicurezza.</p> <p>È stata inoltre intrapresa un'attività di verifica in cantiere, coordinata dalla Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA: i risultati delle verifiche sono considerati nel rating dei fornitori e le non conformità sono contestate ai fornitori con la richiesta di azioni correttive e, ove necessario, la sospensione dei cantieri.</p> <p>La Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA, nell'ambito del progetto Vendor Rating, effettua inoltre periodicamente delle visite ispettive presso i fornitori iscritti ai Sistemi di Qualificazione per lavori elettrici ed idrico-elettromeccanici; nel 2014 le visite ispettive effettuate sono state 69 ed hanno avuto, per gli aspetti relativi alla sicurezza, i seguenti esiti: il 6% degli operatori economici è risultato "affidabile", il 65% è risultato "adeguato", il 26% ha conseguito un risultato "parzialmente adeguato" e il 3% "critico". A seguito di tali esiti ai fornitori sono state indicate aree di miglioramento che saranno verificate nel corso delle successive visite ispettive.</p> <p><i>L'identità aziendale</i> pagg. 41 s.; <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 84, 88-91, 99</p>
EU18 (Core)	<p>Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza.</p> <p>Il dato sulla percentuale del personale di appaltatori e subappaltatori formato in materia di sicurezza non è disponibile poiché non è attualmente monitorato. Tuttavia, nel 2014, la Funzione Sicurezza e Tutela di Acea SpA ha effettuato, nell'ambito del progetto Vendor Rating, 69 visite ispettive presso i fornitori iscritti ai Sistemi di Qualificazione per lavori elettrici ed idrico-elettromeccanici. Dagli esiti delle visite è emerso che, sulla formazione in materia di sicurezza, il 30% dei fornitori ha conseguito un punteggio "buono", il 65% "discreto" e il 5% ha ottenuto un punteggio "sufficiente".</p>
Formazione e istruzione	
LA10 (Core)	<p>Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 105 s.</p>
LA11 (Additional)	<p>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.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 101, 104-106</p>
LA12 (Additional)	<p>Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.</p> <p>Nel 2014, in relazione all'introduzione del Sistema di Gestione delle Persone, e in continuità con l'anno precedente, sono stati sottoposti a valutazione dirigenti e quadri del Gruppo, pari a circa il 10% dell'organico complessivo.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 96, 103</p>
Diversità e pari opportunità	
LA13 (Core)	<p>Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 95, 97 s., 108</p>
Parità di remunerazione tra donne e uomini	
LA14 (Core)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pag. 102</p>
DIRITTI UMANI	
Pratiche di investimento e approvvigionamento	
HR1 (Core)	<p>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).</p> <p>Tutti i soggetti che operano per conto di Acea nella gestione delle attività aziendali sono tenuti all'osservanza del <i>Codice Etico</i> del Gruppo, che, sin nella Premessa, fa esplicito richiamo al rispetto della Dichiarazione universale dei diritti umani, delle Convenzioni ILO e dei 10 principi del Global Compact. Ciò garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani anche nell'eventuale sottoscrizione di accordi d'investimento e/o approvvigionamento.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 87 s.</p>
HR2 (Core)	<p>Percentuale dei principali fornitori, appaltatori e altri partner commerciali che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.</p> <p>Non si dispone del dato percentuale ma Acea applica Sistemi di Qualificazione dei fornitori che impongono il possesso di requisiti specifici tra i quali il requisito di <i>affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza</i> nonché l'obbligo, per accedere alle gare d'appalto, di accettazione e rispetto del <i>Codice Etico</i> del Gruppo, l'osservanza delle norme nazionali in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro, adempimenti retributivi, contributivi e assicurativi. I Sistemi di Qualificazione vengono aggiornati ogni anno, con una nuova verifica del possesso dei requisiti richiesti. In caso di violazione dei principi contenuti nel Codice Etico – che può essere segnalata al Comitato Etico di Acea SpA – è prevista, dopo opportuni accertamenti, l'esclusione dalla gara o la sospensione dell'affidamento.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pagg. 83, 87-89</p>
HR3 (Core)	<p>Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e numero di dipendenti formati.</p> <p>Nel 2014 le ore di formazione sulle tematiche connesse ai diritti umani sono state 582, con il coinvolgimento di 350 dipendenti.</p> <p><i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder</i> pag. 105</p>

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 il *Codice Etico* del Gruppo e la tutela della diversità e delle pari opportunità.

vedi *Identità aziendale*, pag. 26 e *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 97 s., 108

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

HR5 (Core) Identificazione delle attività e dei maggiori fornitori presso cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.

Non sono presenti attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva è esposta a rischi. Si rinvia al capitolo *Personale*, in particolare paragrafi *Le Relazioni industriali e Le attività sociali* (ove si fa riferimento anche ad altre forme associative presenti in azienda: CRA, ANMIC, Associazione Medaglie d'oro). Acea partecipa inoltre al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

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, l'azienda vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico* del Gruppo, che garantisce i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*). Acea partecipa al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

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 lungo la catena della fornitura, l'azienda vincola ogni potenziale fornitore al rispetto del *Codice Etico* del Gruppo, che garantisce i lavoratori da ogni forma di abuso (vedi capitoli *Personale* e *Fornitori* in *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder*). Acea partecipa al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain nell'ambito del Global Compact Network Italia, impegnato a definire meccanismi a sostegno delle performance di sostenibilità delle aziende e a favorire nei fornitori l'adozione di migliori pratiche, in termini di rispetto dei diritti umani, dei diritti del lavoro, di responsabilità ambientale e di etica degli affari. (vedi *L'identità aziendale*, paragrafo *La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa*).

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 a 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 violazioni 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 capitolo *Le attività estere*

Valutazione

HR10 (Core) Percentuale e numero totale di attività che sono state sottoposte ad un riesame in termini di diritti umani e/o ad una valutazione degli impatti.

Il *Codice Etico* del Gruppo, che orienta tutte le attività del Gruppo, impone, in modo esplicito, il rispetto 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 del *Codice Etico* del Gruppo garantisce adeguato presidio della tutela dei diritti umani e ad essi devono attenersi anche i partner commerciali dell'azienda, pena l'esclusione dalla gara.

SOCIETÀ

Collettività e comunità locali

S01 (Core) Percentuale di attività in cui è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione degli impatti socio-ambientali e i programmi di sviluppo.

L'identità aziendale pagg. 41-44; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 49-55, 70, 78-82, 83-85, 88, 116

S09 (Core) Attività con importanti impatti positivi e negativi – reali o potenziali – sulle comunità locali.

Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 55, 65, 68 s., 80-82

S010 (Core)	Misure di prevenzione o riduzione degli impatti negativi – reali o potenziali – generati dalle attività dell'organizzazione sulle comunità locali. Con riferimento ai progetti per i quali si prevede un notevole impatto ambientale, in particolare per la loro natura, le loro dimensioni o la loro ubicazione, prima del rilascio dell'autorizzazione, le autorità competenti conducono una valutazione del loro impatto ambientale (VIA). Tale valutazione consiste nella stima preventiva degli effetti rilevanti diretti e indiretti, a breve e a lungo termine, che l'eventuale realizzazione di un'attività può determinare sull'ecosistema (l'uomo, la fauna e la flora, il suolo, l'acqua e l'aria, le interazioni tra i componenti sopradetti, i beni materiali e il patrimonio culturale). Acea inoltre per ciò che concerne la realizzazione di reti di distribuzione elettrica e impianti di illuminazione pubblica opera in conformità alle disposizioni vigenti in materia e ai regolamenti che contengono prescrizioni per il risparmio energetico e per la riduzione del flusso luminoso disperso. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 115</i>
EU19 (Core)	Partecipazione degli stakeholder ai processi decisionali relativi alla pianificazione energetica e allo sviluppo delle infrastrutture. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 115</i>
EU20 (Core)	Approccio di gestione relativo agli effetti di dislocamento. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 115</i>
EU21 (Core)	Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112 s.</i>
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	
S02 (Core)	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione. Relativamente al rischio corruzione, gli Organismi di Vigilanza di Acea SpA e delle società controllate svolgono continuamente l'attività di monitoraggio interno sui reati ex D. Lgs. 231/01. Nel 2014, 11 società controllate del Gruppo hanno aggiornato il rispettivo Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/01. ai nuovi reati presupposto. <i>L'identità aziendale pag. 40</i>
S03 (Core)	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 105</i>
S04 (Core)	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione. Non si registrano episodi di corruzione.
Contributi politici (approccio nei confronti di politica e istituzioni)	
S05 (Core)	Posizioni della politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 112-115</i>
S06 (Additional)	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 112</i>
Comportamenti anti-collusivi	
S07 (Additional)	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 117</i>
Conformità (compliance)	
S08 (Core)	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 117</i>
RESPONSABILITA' 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. <i>L'identità aziendale pagg. 41 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 68, 71, 88-90, 116</i>
EU25 (Core)	Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti. Per il 2014 non si registrano episodi in merito. Sono ancora pendenti i ricorsi presentati dall'azienda per due incidenti fatali accaduti negli scorsi anni, relativi ad episodi collegati all'illuminazione pubblica, di cui verrà fornita puntuale notizia quando giungeranno a soluzione certa e definitiva.
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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57-61, 68 e nota 55, 71</i>
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. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 57-61, 64</i>
PR5 (Additional)	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione. <i>L'identità aziendale pagg. 43 s.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 49-55</i>

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 sponsorizzazioni.
Nel 2014 le verifiche di audit svolte sui processi "Gestione reclami commerciali" e "Gestione agenti e procuratori (vendita mercato libero)" hanno evidenziato criticità relative all'efficacia dei controlli interni, per le quali le società interessate hanno intrapreso e pianificato specifiche azioni di miglioramento.
Le segnalazioni di presunta violazione del Codice Etico, pervenute dai clienti, sono state opportunamente trattate al fine di verificare anomalie ricorrenti e consentire alle società interessate di intraprendere adeguate azioni correttive.
A seguito delle novità introdotte in materia di diritti e tutele per i consumatori dal Codice del Consumo (D. Lgs 205/2006) dal D. Lgs 21/2014, è stato costituito un gruppo di lavoro interfunzionale e infragrupo che supporta le società operative nell'implementazione della compliance normativa.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 73

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 pagg. 90, 117

Rispetto della privacy

PR8 (Additional) Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.
Non si registrano episodi di contestata violazione della privacy.

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. 117

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.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 72

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, il gas e il sistema idrico.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 58 s.

EU28 (Core) Frequenza delle interruzioni
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 61

EU29 (Core) Durata delle interruzioni
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 61, 64

EU30 (Core) Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).
Le relazioni con l'ambiente pag. 134

Disponibilità 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.

INDICATORI GRI-G3.1 AMBIENTALI (CORE E ADDITIONAL) E INDICATORI DA SUPPLEMENTO DI SETTORE (EU)

Materiali

EN1 (Core) Materie prime utilizzate per peso o volume.
In relazione al PCB, in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05, Acea ha provveduto già entro il 31.12.2009 allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm.
I trasformatori con PCB superiore ai 50ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra, nel 2014, sono 234, compresi dei 94 trasformatori di Illuminazione Pubblica.
Bilancio ambientale pagg. 190-192

EN2 (Core) Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
L'indicatore è solo in parte inerente i business di Acea, che si occupa principalmente della vendita di energia, della distribuzione di acqua e della gestione dei rifiuti. Il Gruppo ha avviato una politica degli acquisti verdi, in particolare, per tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, ma anche per un gran numero di appalti per l'acquisto di beni e servizi, viene richiesto, come requisito di partecipazione all'incanto, il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 e, per alcune categorie merceologiche, anche della certificazione UNI EN ISO 14001. Nel 2015 verrà avviato un percorso di formazione interna sul Green procurement rivolto al personale che opera nei processi di acquisto focalizzato sui criteri da utilizzare per individuare i prodotti verdi da acquistare.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 84 s.

Energia

EN3 (Core) Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 146 s.

EN4 (Core) Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 146 s.

EN5 (Additional)	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 135-137</i>
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. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 137 s.</i>
EN7 (Additional)	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 138</i>
Acqua	
EN8 (Core)	Prelievo totale di acqua per fonte. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 147 s.</i>
EN9 (Additional)	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. (vedi lista Ramsar-zone umide). <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 141</i>
EN10 (Additional)	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 147 s.</i>
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. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 125, 142</i>
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. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 125</i>
EU13	Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 125</i>
EN13 (Additional)	Habitat protetti o ripristinati. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 125</i>
EN14 (Additional)	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità. <i>Le relazioni con l'ambiente</i>
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, poiché nei territori in cui il Gruppo è operativo non risultano essere presenti specie elencate nella lista rossa. In ogni caso, 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). <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 150 s.; Bilancio ambientale pagg. 193, 195</i>
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. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 136, 137 s.</i>
EN19 (Core)	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 151</i>
EN20 (Core)	NO, SO e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 151; Bilancio ambientale pagg. 193, 195</i>
EN21 (Core)	Acqua reflua totale scaricata per qualità e destinazione. L'acqua utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata, è particolarmente contenuto.
EN22 (Core)	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 152; dati di maggior dettaglio nel Bilancio ambientale;</i>
EN23 (Core)	Numero totale e volumi di sversamenti significativi. Nel 2014 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.
EN24 (Additional)	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'esterno. Nel 2014 il Gruppo ha inviato a impianti in Germania, a recupero, 2.463 tonnellate di rifiuti pericolosi, CER 190111-1'8% delle ceneri pesanti prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio (FR). <i>Le relazioni con l'ambiente pag 152</i>
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.

Le iniziative si concentrano sulla riduzione delle emissioni in atmosfera dovute alla produzione termoelettrica e alla termovalorizzazione dei rifiuti e sulla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Gli impatti ambientali sono in realtà generati dai servizi offerti, intesi come: generazione e distribuzione di energia elettrica; cogenerazione; gestione del SII; gestione dei rifiuti inclusa la termovalorizzazione; comportamenti ambientali di appaltatori e sub-appaltatori ed è cura del Gruppo limitare, in ogni situazione, gli impatti.
Le relazioni con l'ambiente pagg. 128, 149-151

EN27 (Core) Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.

Non applicabile.

Conformità

EN28 (Core) Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

Le relazioni con l'ambiente pag. 126

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. 146 s.

Generale

EN30 Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.

(Additional) *Le relazioni con l'ambiente* pag. 127

(*) la lista IUCN (International Union for the Conservation of Nature), alla quale fa riferimento l'indicatore EN15, riguarda le specie minacciate (www.iucn.org)

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

GRAFICI

n. 1 – Materialità: mappatura della rilevanza	p. 7
n. 2 – La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2014	p. 8
n. 3 – Le attività core del Gruppo Acea	p. 17
n. 4 – L’assetto proprietario al 31.12.2014	p. 19
n. 5 – L’assetto operativo al 31.12.2014	p. 20
n. 6 – Contributo delle aree industriali all’EBITDA complessivo (2013-2014)	p. 23
n. 7 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2014	p. 36
n. 8 – Sistema delle regole interne	p. 41
n. 9 – Acea e i suoi stakeholder	p. 43
n. 10 – Il sistema di valori Acea verso gli stakeholder	p. 43
n. 11 – Giudizi globali sui servizi erogati (2012-2014)	p. 50
n. 12 – Servizio elettrico – Vendita mercato di maggior tutela: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2014)	p. 51
n. 13 – Servizio elettrico – Vendita mercato libero: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2014)	p. 51
n. 14 – Servizio elettrico – Rete: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2014)	p. 52
n. 15 – Servizio di illuminazione pubblica: CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2014)	p. 53
n. 16 – Servizio idrico Acea Ato 2 - CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2014)	p. 54
n. 17 – Servizio idrico Acea Ato 5 - CSI clienti soddisfatti e CSI intensità soddisfazione complessivi e su macrocomponenti (1° e 2° semestre 2014)	p. 55
n. 18 – Andamento prestazioni Acea ripristino guasti illuminazione pubblica (2010-2014)	p. 63
n. 19 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2014)	p. 64
n. 20 – Andamento del prezzo dell’energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2013-2014)	p. 72
n. 21 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2013-2014)	p. 75
n.22 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2014)	p. 75
n. 23 – Sito internet Acea: i principali indicatori (2012-2014)	p. 78
n. 24 – Valore appalti e incidenza delle diverse tipologie sul totale (2012-2014)	p. 85
n. 25 – Ripartizione per macroaree della spesa per approvvigionamenti (beni, servizi, lavori) (2012-2014)	p. 86
n. 26 – Distribuzione geografica degli importi per l’approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all’estero (2012-2014)	p. 87
n. 27 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia (2012-2014)	p. 87
n. 28 – Ripartizione infortuni per aree industriali (2013-2014)	p. 100
n. 29 – Infortuni e indici di frequenza e gravità (2012-2014)	p. 100
n. 30 – Ripartizione ore di formazione per qualifica (2012-2014)	p. 106
n. 31 – Numero di fondi SRI in Europa cumulati (2010-2014)	p. 111
n. 32 – Totale asset under management per i fondi SRI in Europa e in Italia (2010- 2014)	p. 111
n. 33 – Asset under management fondi SRI per Paese (2014)	p. 111
n. 34 – Ripartizione investimenti per macroaree (2013-2014)	p. 115
n. 35 – La filiera dell’energia elettrica	p. 128
n. 36 – Società idriche: comparazione del consolidato dei consumi energetici (2013-2014)	p. 138
n. 37 – La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2014)	p. 141
n. 38 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2014)	p. 142
n. 39 – Reti fognarie del Gruppo in Italia (2014)	p. 144
n. 40 – Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2014)	p. 144
n. 41 – Le perdite reali idriche (modello del D.M. 99/97 integrato dalla Determina n.5/2014 dell’AEEGSI)	p. 148
n. 42 – Produzione rifiuti del Gruppo Acea (2012-2014)	p. 152

TABELLE

n. 1 – Livelli di applicazione delle linee guida GRI-G3.1	p. 1
n. 2 – Corrispondenza Global Compact-GRI	p. 10
n. 3 – Gli elementi della COP Advanced	p. 11
n. 4 – Gruppo Acea in numeri (2014)	p. 18
n. 5 – Area di consolidamento al 31.12.2014	p. 19
n. 6 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2013-2014)	p. 22
n. 7 – Dati patrimoniali e posizione finanziaria netta del Gruppo Acea (2013-2014)	p. 23
n. 8 – I principali indicatori della redditività (2012-2014)	p. 23
n. 9 – Alcuni strumenti per lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale in Acea	p. 26
n. 10 – Certificazioni Gruppo Acea: sistemi di gestione, qualità, ambiente, salute e sicurezza, energia	p. 42
n. 11 – Valore economico direttamente generato e distribuito (2013-2014)	p. 44
n. 12 – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2013-2014)	p. 44
n. 13 – Vendita energia elettrica e gas: i clienti del Gruppo Acea per tipologia di mercato (2013-2014)	p. 48
n. 14 – Utenze e abitanti serviti in Italia dalle principali società idriche del Gruppo Acea (2013-2014)	p. 49
n. 15 – Giudizio globale sul servizio elettrico (2013-2014)	p. 50
n. 16 – Giudizio globale sull’illuminazione pubblica di Roma (2013-2014)	p. 52
n. 17 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell’acqua a Roma (2013-2014)	p. 53
n. 18 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell’acqua gestito da Acea Ato 5 (2013-2014)	p. 54
n. 19 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2013-2014)	p. 58
n. 20 – Indennizzi automatici ai clienti per mancato rispetto dei livelli “specifici” di qualità (2014)	p. 59
n. 21 – Livelli “specifici” di qualità commerciale: tempestività comunicazione dati tecnici dal Distributore al Venditore (2014)	p. 59
n. 22 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Servizio di maggior tutela (2013-2014)	p. 59
n. 23 – Livelli “specifici” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato libero (2013-2014)	p. 60
n. 24 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Distribuzione (2013- 2014)	p. 60
n. 25 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Servizio di maggior tutela (2013-2014)	p. 60
n. 26 – Livelli “generali” di qualità commerciale e performance di Acea Energia-Mercato libero (2013-2014)	p. 61
n. 27 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: durata interruzioni e percentuali di miglioramento (2012-2014)	p. 61
n. 28 – Indicatori di continuità del servizio elettrico per cliente BT: n. medio interruzioni e percentuali di miglioramento (2012-2014)	p. 61
n. 29 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2014)	p. 62
n. 30 – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2014)	p. 62
n. 31 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2014)	p. 63
n. 32 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2013 -2014)	p. 64
n. 33 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 2 – Lazio centrale (2014)	p. 68
n. 34 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 2 (2012-2014)	p. 68
n. 35 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 2 – Lazio centrale (2014)	p. 69
n. 36 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2014)	p. 70
n. 37 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 5 (2012-2014)	p. 71

n. 38 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell'ATO 2 – Lazio meridionale (2014)	p. 71	n. 82 – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle società idriche operative nel Lazio (2012-2014)	p. 144
n. 39 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2014)	p. 73	n. 83 – Volumi di acque reflue trattate dalle società idriche operative nel Lazio (2012-2014)	p. 144
n. 40 – I principali indicatori di performance dei numeri verdi Acea (2013-2014)	p. 76	n. 84 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 SpA - Comune di Roma (2014)	p. 145
n. 41 – Performance sportelli sede centrale (2012-2014)	p. 77	n. 85 – Consumi diretti di energia del Gruppo Acea (2012-2014)	p. 146
n. 42 – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2013-2014)	p. 92	n. 86 – Consumi autoparco Acea (2012-2014)	p. 146
n. 43 – Localizzazione geografica dei dipendenti (2013-2014)	p. 92	n. 87 – Consumi indiretti di energia del Gruppo Acea (2012-2014)	p. 147
n. 44 – Dipendenti Acea: composizione del personale (2012-2014)	p. 93	n. 88 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2012-2014)	p. 147
n. 45 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita (2012-2014)	p. 93	n. 89 – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (2012-2014) e di Terni (2013-2014)	p. 149
n. 46 – Dipendenti Acea: personale in ingresso e in uscita per classi d'età (2012-2014)	p. 94	n. 90 – Le emissioni di anidride carbonica del Gruppo Acea (2014)	p. 150
n. 47 – Dipendenti Acea: durata del rapporto di lavoro (2014)	p. 94	n. 91 – Quote di emissione CO ₂ da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2012-2014)	p. 150
n. 48 – Società della filiera energetica: durata del rapporto di lavoro (2014)	p. 94	n. 92 – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dagli impianti del Gruppo Acea (2012-2014)	p. 151
n. 49 – Dipendenti Acea: tipologia contrattuale (2012-2014)	p. 94	n. 93 – Le emissioni di inquinanti in atmosfera prodotte dall'autoparco Acea (2012-2014)	p. 151
n. 50 – Tassi di turnover, ingresso e uscita (2012-2014)	p. 94	n. 94 – Rifiuti totali prodotti dal Gruppo Acea (2012-2014)	p. 152
n. 51 – Dipendenti Acea: età media del personale (2012-2014)	p. 95	n. 95 – Principali attività di ricerca svolte da LaboratoRI e Acea Ato 2	p. 154
n. 52 – Dipendenti Acea: anzianità media del personale (2012-2014)	p. 95		
n. 53 – Dipendenti Acea: classi di età (2014)	p. 95		
n. 54 – Dipendenti Acea: livello di istruzione (2013-2014)	p. 95		
n. 55 – Le donne in Acea (2012-2014)	p. 98		
n. 56 – Dipendenti Acea: ore lavorate (2012-2014)	p. 98		
n. 57 – Dipendenti Acea: giorni di assenza (2012-2014)	p. 99		
n. 58 – Retribuzioni medie lorde per qualifica (2013-2014)	p. 101		
n. 59 – Dipendenti Acea Pegaso: genere e classi d'età (2014)	p. 102		
n. 60 – Dipendenti Acea Pegaso: qualifica (2014)	p. 102		
n. 61 – Rendimento del valore delle quote dei comparti Pegaso e del TFR al 31.12.2014	p. 102		
n. 62 – I corsi e i costi della formazione tradizionale ed esperienziale (2013-2014)	p. 105		
n. 63 – I corsi e i costi della formazione erogata con la piattaforma e-learning (2013-2014)	p. 105		
n. 64 – I soci che hanno usufruito del servizio del CRA (2012-2014)	p. 108		
n. 65 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2014)	p. 109		
n. 66 – Rating 2014	p. 109		
n. 67 – Spese ambientali delle principali società operative (2012-2014)	p. 127		
n. 68 – Energia elettrica prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (2012-2014)	p. 129		
n. 69 – Calore lordo prodotto dalla centrale di Tor di Valle (2012-2014)	p. 129		
n. 70 – Energia potenziale, suddivisa per fonte energetica primaria utilizzata (2012-2014)	p. 130		
n. 71 – Rendimenti medi degli impianti di produzione di energia elettrica (2012-2014)	p. 130		
n. 72 – Le centrali elettriche di Acea Produzione	p. 131		
n. 73 – Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2012-2014)	p. 134		
n. 74 – Indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione (2012-2014)	p. 134		
n. 75 – Consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrato (2012-2014)	p. 135		
n. 76 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2012-2014)	p. 140		
n. 77 – Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2013-2014)	p. 140		
n. 78 – Le principali fonti sotto tutela nell'ATO 2 – Lazio Centrale	p. 142		
n. 79 – Determinazioni analitiche effettuate da LaboratoRI – ATO 2 – Lazio centrale (2012-2014)	p. 142		
n. 80 – Determinazioni analitiche effettuate da LaboratoRI su acque potabili – rete storica di Roma (2012-2014)	p. 143		
n. 81 – Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita a Roma e parametri D. Lgs. n. 31/01 (2014)	p. 143		





2014

BILANCIO AMBIENTALE

Sistemi di prodotto

I prodotti

Le risorse utilizzate

I rilasci e gli scarti

Le performance di sostenibilità
ambientale (KPI)

Nota integrativa

“Trovo il vostro progetto davvero innovativo ed interessante! Quello che scrivete è vero, l'educazione delle nuove generazioni è l'unica chiave per sradicare i pregiudizi e l'odio verso tutto ciò che ci appare diverso. La scuola ha un ruolo fondamentale che spero le venga di nuovo riconosciuto”.

Utente Facebook

“Luce. Diversità è Energia”,

Urban Art sulle facciate delle scuole di Tor Sapienza,
Torpignattara e Pigneto.

Evento conclusivo a Piazza del Popolo

Dicembre 2014 – Gennaio 2015

BILANCIO AMBIENTALE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento 2014 include le società seguenti: Acea SpA, Acea Distribuzione, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Produzione, Acea Energia, l'Unità Locale 3 di San Vittore del Lazio e l'Unità Locale 1 di Terni, entrambe di A.R.I.A., la società SAO controllata di A.R.I.A., Acquaser, LaboratoRI, Acea Ato 2, Acea Ato 5.

Le società idriche partecipate da Acea: Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque - quest'anno consolidate nel Bilancio d'esercizio con il metodo del patrimonio netto - sono incluse marginalmente nel Bilancio Ambientale e solo per aspetti che nel testo sono precisamente segnalati; per i bilanci idrici di tali società si rinvia al capitolo Schede società idriche.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico ed esaustivo le informazioni e i dati di performance ambientale del Gruppo Acea. I dati sono distinti per "sistemi di prodotto" dell'area energia, dell'area ambiente e dell'area

idrica, secondo l'approccio del Life Cycle Assessment (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi. Nella *Nota integrativa* vengono fornite informazioni aggiuntive circa la qualità dei dati presentati, in particolare se misurati, stimati

o calcolati, e le principali voci del *Bilancio ambientale*, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicativa.

SISTEMI DI PRODOTTO



AREA ENERGIA

- GENERAZIONE ENERGIA (TERMOELETTRICA + IDROELETTRICA + FOTOVOLTAICO + ENERGIA ELETTRICA DA RIFIUTI)
- DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA
- PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI CALORE
- ILLUMINAZIONE PUBBLICA
- CONTROLLI E MISURE



AREA AMBIENTE

- RSU SMALTITI
- PRODUZIONE DI COMPOST
- ANALISI E MISURE



AREA IDRICA

- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO POTABILE
- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO NON POTABILE
- DISTRIBUZIONE IDRICA
- ADDUZIONE/DEPURAZIONE ACQUE REFLUE
- ANALISI E MISURE

I dati sono forniti per il triennio 2012-2014 ed aggregati in tre categorie omogenee:

- **il prodotto fornito,**
- **le risorse utilizzate,**
- **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.

I PRODOTTI - AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), A.R.I.A. (100% Acea SpA), Acea Reti e Servizi Energetici (100% Acea SpA).

ENERGIA ELETTRICA - GENERAZIONE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Dati riassuntivi					
Energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3+11+16)	GWh	651,77	785,69	807,93	2,8
Energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+15+18)	GWh	604,60	735,50	756,13	2,8
<i>Da fonti fossili (termoelettrica)</i>	<i>GWh</i>	<i>119,23</i>	<i>152,00</i>	<i>161,14</i>	<i>6,0</i>
<i>(5 + 0,50x12_{San Vittore} + 0,59x13_{Terni})</i>		<i>18,3% di (1)</i>	<i>19,3% di (1)</i>	<i>19,9% di (1)</i>	
<i>Da fonti rinnovabili</i>	<i>GWh</i>	<i>532,54</i>	<i>633,69</i>	<i>646,79</i>	<i>2,1</i>
<i>(idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti)</i>		<i>81,7% di (1)</i>	<i>80,7% di (1)</i>	<i>80,1% di (1)</i>	
<i>(4+0,50x12_{San Vittore} +0,41x13_{Terni} +16)</i>					
Acea Produzione					
Energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)	GWh	373,10	508,28	505,43	-0,6
Energia idroelettrica totale lorda (4)	GWh	360,80	496,73	495,18	-0,3
<i>A. Volta Castel Madama</i>	<i>GWh</i>	<i>15,55</i>	<i>30,38</i>	<i>27,37</i>	<i>-9,9</i>
<i>G. Ferraris Mandela</i>	<i>GWh</i>	<i>10,26</i>	<i>23,05</i>	<i>19,75</i>	<i>-14,3</i>
<i>G. Marconi Orte</i>	<i>GWh</i>	<i>48,07</i>	<i>80,91</i>	<i>75,25</i>	<i>-7,0</i>
<i>Sant'Angelo</i>	<i>GWh</i>	<i>108,77</i>	<i>179,15</i>	<i>188,30</i>	<i>5,1</i>
<i>Salisano</i>	<i>GWh</i>	<i>175,94</i>	<i>180,95</i>	<i>182,41</i>	<i>0,8</i>
<i>Altre minori</i>	<i>GWh</i>	<i>2,21</i>	<i>2,29</i>	<i>2,11</i>	<i>-7,9</i>
Energia termoelettrica totale lorda (5)	GWh	12,30	11,55	10,25	-11,3
<i>da gasolio</i>	<i>GWh</i>	<i>1,94</i>	<i>1,28</i>	<i>0,051</i>	<i>-96,1</i>
<i>Centrale Montemartini (*)</i>					
<i>da gas naturale</i>	<i>GWh</i>	<i>10,35</i>	<i>10,27</i>	<i>10,20</i>	<i>-0,7</i>
<i>Tor di Valle ciclo combinato</i>	<i>GWh</i>	<i>1,09</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>GWh</i>	<i>9,26</i>	<i>10,27</i>	<i>10,20</i>	<i>-0,7</i>
Perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)	GWh	13,29	14,22	12,98	-7,2%
<i>Autoconsumi impianti idro (7)</i>	<i>GWh</i>	<i>2,49</i>	<i>2,54</i>	<i>2,43</i>	<i>-4,3</i>
<i>Autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)</i>	<i>GWh</i>	<i>6,04</i>	<i>5,45</i>	<i>3,89</i>	<i>-28,6</i>
<i>Perdite prima trasformazione (9)</i>	<i>GWh</i>	<i>4,76</i>	<i>6,22</i>	<i>6,66</i>	<i>7,1</i>
Energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)	GWh	359,80	494,06	492,45	-0,3
A.R.I.A. (termovalorizzazione)					
Energia elettrica lorda prodotta totale (11) = (12)+(13)	GWh	218,24	260,09	287,04	10,4
<i>Impianto di San Vittore del Lazio (12)</i>	<i>GWh</i>	<i>218,24</i>	<i>202,23</i>	<i>205,09</i>	<i>1,4</i>
<i>Impianto di Terni (13)</i>	<i>GWh</i>	<i>n.a.</i>	<i>57,86</i>	<i>81,95</i>	<i>41,6</i>
Autoconsumi + perdite di prima trasformazione (14)	GWh	29,59	35,46	38,51	21,6
<i>Impianto San Vittore del Lazio</i>	<i>GWh</i>	<i>29,59</i>	<i>28,42</i>	<i>29,64</i>	<i>4,3</i>
<i>Impianto Terni</i>	<i>GWh</i>	<i>n.a.</i>	<i>7,04</i>	<i>8,87</i>	<i>26,0</i>
Energia elettrica totale netta prodotta (15) = (11-14)	GWh	188,65	224,63	248,53	10,6
Acea Reti e Servizi Energetici					
Energia elettrica fotovoltaica lorda (16)	GWh	60,43	17,33	15,46	-10,8
Perdite totali di energia elettrica (17)	GWh	4,29	0,52	0,31	-40,4
Energia elettrica fotovoltaica netta (18) = (16-17)	GWh	56,14	16,81	15,15	-9,9

(*) L'impianto Montemartini è mantenuto in esercizio ma con modalità di riserva.

< ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Acea Produzione					
Energia termica lorda prodotta	GWh_t	87,96	99,33	92,03	-7,3
Centrale di Tor di Valle (19)					
Perdite totali di energia termica (20)	GWh _t	11,62	22,76	18,89	-17,0
Perdite di distribuzione	GWh _t	9,35	19,69	16,65	-15,4
Perdite di produzione	GWh _t	2,27	3,07	2,24	-27,0
Energia termica netta venduta (21) = (19-20)	GWh_t	76,34	76,57	73,13	-4,5

ENERGIA ELETTRICA - TRASPORTO E VENDITA	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
---	-------	------	------	------	-----------------

a Roma e Formello - Dati riassuntivi					
Fornitura da Gruppo Acea (22)	GWh	2,18	1,96	2,12	8,2
Energia elettrica dal mercato (23)	GWh	11.861,09	11.383,35	10.951,49	-3,8
da Acquirente Unico	GWh	3.327,25	3.107,76	2.852,89	-8,2
da importazione	GWh	433,56	431,50	432,05	0,1
da grossisti + altri produttori	GWh	8.100,28	7.844,09	7.666,55	-2,3
Energia elettrica richiesta sulla rete (24) = (22+23) = (25+26+27+28+29)	GWh	11.863,27	11.385,31	10.953,61	-3,8
Perdite di distribuzione trasporto e commerciali (25)	GWh	757,12	701,72	673,59	-4,0
		6,38 % di (24)	6,16% di (24)	6,15% di (24)	
Usi propri trasmissione e distribuzione (26)	GWh	30,61	30,43	29,80	-2,1
Energia elettrica netta ceduta a terzi (27)	GWh	2,54	2,15	2,90	34,9
Energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (28)	GWh	7.636,13	7.416,84	7.247,27	-2,3
Energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione.	GWh	4.627,90	4.982,27	5.115,86	2,7
Energia elettrica netta venduta da Altri venditori a clienti del mercato libero su rete Acea Distribuzione	GWh	3.008,23	2.434,57	2.131,42	-12,5
Energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (29)	GWh	3.436,87	3.234,19	3.000,05	-7,2

Vendita in Italia - Dati riassuntivi					
---	--	--	--	--	--

Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (30)	GWh	9.960	9.381,9	7.887,0	-15,9
Acea Energia	GWh	9.050	8.600,6	7.343,6	-14,6
Altre Società partecipate	GWh	910	781,3	543,4	-30,4
Energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (29+30)	GWh	13.396,9	12.616,1	10.887,0	-13,7

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Flusso luminoso a Roma (31)	Mlumen	3.148	3.275	3.377	3,1

CONTROLLI E MISURE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Attività misura e controllo (32)	n.	488	392	393	0,3
Misure di campo elettro-magnetico	n.	42	40	30	-25,0
Misure di rumore	n.	39	12	5	-58,3
Analisi chimiche PCB	n.	151	55	102	85,5
Classificazione rifiuti	n.	16	45	36	-20,0
Diagnostica trasformatori	n.	213	190	208	9,5
Altro	n.	27	50	12	-76,0

I PRODOTTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono alle società Kyklos, Solemme e Samace (impianto acquisito a fine 2013) di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e alla società SAO Srl, controllata da A.R.I.A. (100% Acea). Si segnala che, a seguito di un grave incidente avvenuto presso l'impianto di Kyklos, dal 30 luglio 2014 quest'ultimo è stato posto sotto sequestro giudiziario, impedendo ulteriori conferimenti (vedi capitolo *Fornitori*).

RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI - SAO SRL	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Rifiuti totali in ingresso (33)	t	143.384	120.059	97.927	-18,4
<i>Rifiuti inviati-smaltiti in discarica (34)</i>	<i>t</i>	<i>122.770</i>	<i>99.953</i>	<i>89.338</i>	<i>-10,6</i>
<i>Rifiuti recuperati (35)</i>	<i>t</i>	<i>488</i>	<i>260</i>	<i>6.313</i>	<i>-</i>
<i>Compost (36)</i>	<i>t</i>	<i>658</i>	<i>439</i>	<i>658</i>	<i>49,9</i>
<i>Riduzione per stabilizzazione (37) = (33-34-35-36)</i>	<i>t</i>	<i>19.468</i>	<i>19.407</i>	<i>1.618</i>	<i>-</i>

PRODUZIONE DI COMPOST	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Rifiuti organici totali in ingresso = (38+39+40)	t	59.510,75	63.271,43	55.769,37	-11,9
Fanghi in entrata (38)	t	16.249,88	15.491,54	15.924,25	2,8
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>12.151,68</i>	<i>10.322,30</i>	<i>2.330,09</i>	<i>-77,4</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>4.098,20</i>	<i>5.169,24</i>	<i>5.420,78</i>	<i>4,9</i>
<i>Samace</i>	<i>t</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>8.173,38</i>	<i>-</i>
Verde in entrata (39)	t	6.236,96	6.923,14	15.806,38	128,3
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>4.522,86</i>	<i>3.416,40</i>	<i>4.898,20</i>	<i>43,4</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>1.714,10</i>	<i>3.506,74</i>	<i>2.660,88</i>	<i>-24,1</i>
<i>Samace</i>	<i>t</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>8.247,30</i>	<i>-</i>
Frazione Organica da raccolta differenziata in entrata (40)	t	37.023,91	40.856,75	24.038,74	-41,2
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>37.023,91</i>	<i>40.856,75</i>	<i>24.038,74</i>	<i>-41,2</i>
Compost Alta Qualità prodotto (41)	t	11.652,66	18.389,10	15.026,10	-18,3
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>9.295,66</i>	<i>14.370,00</i>	<i>6.026,10</i>	<i>-58,1</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>2.357,00</i>	<i>4.019,10</i>	<i>4.000,00</i>	<i>-0,5</i>
<i>Samace</i>	<i>t</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>5.000,00</i>	<i>-</i>
Materiale non compostabile a smaltimento (42)	t	3.784,88	4.671,95	4.361,16	-6,7
<i>Kyklos</i>	<i>t</i>	<i>3.784,88</i>	<i>4.671,95</i>	<i>4.361,16</i>	<i>-6,7</i>
<i>Solemme</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
Riduzione per stabilizzazione = (38+39+40-41-42)	t	44.073,21	40.210,38	36.382,11	-17,7

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Determinazioni analitiche totali (43)	n.	100	110	90	-18,2
<i>Determinazioni analitiche su compost SAO</i>	<i>n.</i>	<i>8</i>	<i>10</i>	<i>5</i>	<i>-50,0</i>
<i>Determinazioni analitiche su compost Solemme e Kyklos</i>	<i>n.</i>	<i>42</i>	<i>50</i>	<i>25</i>	<i>-50,0</i>
<i>Determinazioni analitiche sui rifiuti SAO</i>	<i>n.</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>60</i>	<i>20,0</i>

I PRODOTTI - AREA IDRICA

I dati idrici riassuntivi a livello nazionale includono tutte le società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2 e Acea Ato 5 (Lazio), Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiore (Toscana).

Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le società operative nel Lazio, uniche consolidate proporzionalmente nel bilancio di esercizio relativo al 2014.

I dati del bilancio idrico delle società del Gruppo diversamente consolidate si possono leggere nel capitolo Schede Società Idriche.

Le voci di bilancio idrico sono state calcolate, per il 2014, seguendo i criteri forniti dall'AEEGSI (Determina n. 5/2014). Non sono confrontabili con gli anni precedenti. Alcuni dati 2012 e 2013 sono stati rettificati per tenere conto di leggeri assestamenti intervenuti dopo la chiusura contabile 2013.

BILANCIO IDRICO DEL GRUPPO IN ITALIA	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Dati riassuntivi					
Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (44)	Mm ³	1.392,8	1.416,2	1.398,8	-1,2
Totale acqua potabile immessa in rete (45)	Mm ³	1.263,0	1.271,3	1.308,4	2,8
Totale acqua potabile erogata (46)	Mm ³	653,7	642,7	656,8	2,2

BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL LAZIO	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2013/2012
Acea Ato 2 per rete storica di Roma (*)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (47)	Mm ³	609,8	618,5	611,5	-1,1
<i>Bracciano potabilizzata</i>	Mm ³	21,9	7,3	19,8	171,2
<i>da pozzi</i>	Mm ³	27,2	16,9	18,8	11,2
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	560,7	594,3	572,9	-3,6
Acqua potabile ceduta a Comuni posti sul tracciato degli acquedotti (48)	Mm ³	92,4	96,1	80,0	-16,8
Acqua potabile immessa in rete non potabile (49)	Mm ³	16,1	15,9	14,6	-8,2
Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (50)	Mm ³	28,5	33,4	34,2	2,4
Acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (51) = (47) - (48+49+50)	Mm ³	472,7	473,1	482,9	2,1
Acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (52)	Mm ³	298,0	295,0	266,3	-9,7
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n.5/2014					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (53)	Mm ³	159,3	162,8	203,7	-
Perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 come da Determina n.5/2014 dell'AEEGSI) (54)	Mm ³	25,8% di (51)	26,6% di (51)	39,9 % di (51)	-

Bilancio idrico rete non potabile di Roma

Acqua non potabile prelevata dall'ambiente (55)	Mm ³	29,7	25,6	25,2	-1,6
<i>da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)</i>	Mm ³	4,7	2,2	0,7	-68,2
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	8,9	7,5	9,9	32,0
<i>potabile immessa in rete non potabile</i>	Mm ³	16,1	15,9	14,6	-8,2
Acqua non potabile erogata al Comune di Roma (56)	Mm ³	14,1	14,3	14,0	-2,1
Acqua non potabile erogata ad altri Comuni (57)	Mm ³	0,03	0,03	0,03	0,0

Acea Ato 2 per ATO 2 - Lazio centrale (Roma + 73 comuni acquisiti al 31.12.2012)

Acqua potabile prelevata dall'ambiente (58)	Mm ³	715,4	728,5	722,2	-0,9
<i>da Bracciano potabilizzata</i>	Mm ³	21,9	7,3	19,8	171,2
<i>da pozzi</i>	Mm ³	89,6	76,2	84,4	10,8
<i>da sorgenti</i>	Mm ³	602,3	642,4	612,1	-4,7
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	Mm ³	1,6	2,6	5,9	126,9
Acqua potabile ceduta a altri sistemi di acquedotto (59)	Mm ³	68,2	74,5	41,3	-44,6
Acqua potabile immessa in rete non potabile (60)	Mm ³	16,1	15,9	14,6	-8,2
Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (61)	Mm ³	28,50	33,4	57,2	71,3
Acqua potabile immessa nella rete ATO 2 (62) = (58) - (59+60+61)	Mm ³	602,5	604,6	609,1	0,7
(62 A) Acqua potabile immessa nelle reti di distribuzione: immesso in rete ATO 2 + consegnato ad altri sistemi di acquedotto, come da Determina n.5/2014 dell'AEEGSI	Mm ³	-	-	650,6	-
Totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (63)	Mm ³	349,7	346,4	357,2	-

< BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL LAZIO	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2013/2012
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)	Mm ³	230,5	235,9	279,2	-
Perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 come da Determina n.5/2014 dell'AEEGSI) (65)	Mm ³	177,6 (29,5% di 62)	183,4 (30,3% di 62)	264,2 (40,6% di 62A)	-
Acqua Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)					
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (66)	Mm³	98,8	110,6	109,9	-0,6
da laghi/fiumi	Mm ³	0,0	0,0	0,0	-
da pozzi	Mm ³	68,6	80,5	60,2	-25,2
da sorgenti	Mm ³	30,2	30,1	49,7	65,1
Acqua potabile immessa in rete (67)	Mm³	93,7	105,3	105,4	0,1
Acqua potabile erogata (68)	Mm³	20,7	21,0	22,0	4,8
Valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014					
Perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (69)	Mm ³	70,4	81,6	80,6	-1,2
Perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 come da Determina n.5/2014 dell'AEEGSI)	Mm ³	56,6 (60,4% di 67)	66,3 (63,0% di 67)	65,2 (61,9% di 67)	-1,7

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Dati riassuntivi					
Acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (71) (*)	Mm ³	851,1	917,1	940,7	2,6

(*) il dato 2013 è stato rettificato.

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Acque reflue trattate nei principali depuratori (72)	Mm³	522,1	560,2	563,8	0,6
Roma Sud	Mm ³	300,2	331,8	329,6	-0,7
Roma Nord	Mm ³	96,7	96,2	95,6	-0,6
Roma Est	Mm ³	87,8	94,0	98,4	4,7
Roma Ostia	Mm ³	24,5	26,8	27,0	0,7
CoBIS	Mm ³	7,4	7,3	8,8	20,5
Fregene	Mm ³	5,5	4,1	4,4	7,3
Altro – comune di Roma	Mm³	14,4	14,1	13,5	-4,3
Altro – esterni al comune di Roma	Mm³	63,0	65,3	74,3	13,8
Totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (73)	Mm³	599,5	639,6	651,6	1,8

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Acque reflue trattate nei principali depuratori (74)	Mm ³	26,7	26,5	26,6	0,4

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA(*)	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Dati riassuntivi					
Determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (75)	n.	1.169.201	1.208.178	1.187.937	-1,7
Determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (76)	n.	409.202	467.077	467.248	0,04
Determinazioni analitiche Acea Ato 2					
Determinazioni analitiche su acque potabili Ato 2	n.	328.202	339.229	328.202	-3,3
Determinazioni analitiche su acque reflue Ato 2	n.	122.231	178.262	181.940	2,1
Determinazioni analitiche Acea Ato 5					
Determinazioni analitiche su acque potabili Ato 5	n.	79.953	78.830	71.842	-8,9
Determinazioni analitiche su acque reflue Ato 5	n.	23.816	24.820	24.611	-0,8

(*) il numero comprende sia le determinazioni eseguite autonomamente da ciascuna Società, sia quelle effettuate dalla società in house Laboratorio. Alcuni dati del biennio precedente sono stati rettificati.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA ENERGIA

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), A.R.I.A. (100% Acea SpA) e Acea Distribuzione (100% Acea SpA).

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA

	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Gas naturale					
Generazione elettrica e calore (77) = (78+79)	Nm³ x 1.000	14.249	19.155	15.093	-21,2
Produzione termoelettrica e calore AP (78)	Nm³ x 1.000	11.352	14.113	11.063	-21,6
<i>Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>7.615</i>	<i>10.071</i>	<i>7.306</i>	<i>-27,5</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>3.328</i>	<i>4.042</i>	<i>3.757</i>	<i>-7,1</i>
<i>Tor di Valle ciclo combinato</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>408</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
Termovalorizzazione (79)	Nm³ x 1.000	2.897	5.042	4.030	-20,1
<i>Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>2.897</i>	<i>3.460</i>	<i>2.711</i>	<i>-21,6</i>
<i>Impianto di termovalorizzazione di Terni (*)</i>	<i>Nm³ x 1.000</i>	<i>n.a.</i>	<i>1.582</i>	<i>1.319</i>	<i>-16,6</i>
Gasolio per generazione termoelettrica					
Centrale Montemartini (80)	l x 1.000	758	512	46	-91,0
CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato					
Impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (81)	t x 1.000	218,256	224,220	224,336	0,1
Pulper di cartiera termovalorizzato					
Impianto di termovalorizzazione di Terni (82) (*)	t x 1.000	n.a.	69,417	99,397	43,2
Acqua					
Raffreddamento centrali termoelettriche AP (83) = (141)	Mm³	0,80	0,00	0,00	-
Derivazione per produzione idroelettrica (84)	Mm³	2.740,50	4.436,62	4.222,16	-4,8
Acqua di processo (85)	Mm³	0,1380	0,1604	0,1350	-15,8
Acqua usi civili/sanitari (86)	Mm³	0,3776	0,2796	0,2535	-9,4
Materiali vari					
Olio minerale dielettrico in esercizio (87)	t	4.587	9.462	9.706	(**)
olio minerale dielettrico-reintegri	t	24,2	74,8	18,8	(**)
SF₆ in esercizio (88)	t	29,15	29,68	29,53	-0,5
SF ₆ -reintegri	t	0,44	0,73	0,71	-2,7
Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) reintegri (89)	t	0,017	0,040	0,005	-87,5
Chemical vari (90)	kg	4.765.055	6.807.934	4.658.590	-31,6
<i>Correttore di acidità</i>	<i>kg</i>	<i>2.340</i>	<i>780</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Desossigenante</i>	<i>kg</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Stabilizzante e biodispersante</i>	<i>kg</i>	<i>1.300</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Cloruro di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>78.000</i>	<i>72.000</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Idrossido di Sodio (soda caustica)</i>	<i>kg</i>	<i>71.990</i>	<i>98.630</i>	<i>75.510</i>	<i>-23,4</i>
<i>Ipcloclorito di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>3.390</i>	<i>620</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>Bicarbonato di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>3.982.720</i>	<i>5.983.440</i>	<i>3.665.910</i>	<i>-38,7</i>
<i>Acido cloridrico</i>	<i>kg</i>	<i>68.675</i>	<i>101.759</i>	<i>89.120</i>	<i>-12,4</i>
<i>Soluzione ammoniacale</i>	<i>kg</i>	<i>556.640</i>	<i>550.705</i>	<i>567.730</i>	<i>3,1</i>
<i>Carbone attivo</i>	<i>kg</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>190.000</i>	<i>-</i>
Oli e grassi / lubrificanti vari (91)	kg	4.986	5.125	1.537	-70,0
Energia elettrica					
<i>Consumi per distribuzione elettrica (92) = (25)</i>	<i>GWh</i>	<i>757,12</i>	<i>701,72</i>	<i>673,59</i>	<i>-4,0</i>
<i>Consumi per produzione elettrica (93) = (1)-(2)</i>	<i>GWh</i>	<i>47,17</i>	<i>50,71</i>	<i>51,80</i>	<i>3,2</i>
<i>Consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (94)</i>	<i>GWh</i>	<i>5,20</i>	<i>5,77</i>	<i>4,61</i>	<i>-20,0</i>
<i>Altri usi propri (95)</i>	<i>GWh</i>	<i>30,61</i>	<i>30,43</i>	<i>29,80</i>	<i>-2,1</i>
Totale (96) = (92+93+94+95)	GWh	840,10	788,41	759,80	-3,6
Illuminazione pubblica					
Consumi per illuminazione pubblica (97) (***)	GWh	n.d.	185,93	185,93	0,0

(*) L'impianto di Terni è stato fermo per revamping dal 2010 a tutto il 2012.

(**) Nel 2014 è cambiato il perimetro di rendicontazione. Si rinvia alla Nota integrativa.

(***) I dati 2012, 2013 sono stati rettificati rispetto ai precedenti pubblicati per effetto di un ricalcolo. Il dato 2012, in particolare, non è riproponibile perché eccessivamente approssimato.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono a Kyklos e Solemme entrambe di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e a SAO, controllata di A.R.I.A. I dati di Samace, saranno integrati a partire dal 2015. Si segnala che, a seguito di un grave incidente avvenuto presso l'impianto di Kyklos, dal 30 luglio 2014 quest'ultimo è stato posto sotto sequestro giudiziario, impedendo ulteriori conferimenti.

SMALTIMENTO RIFIUTI IN DISCARICA - SAO	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Acqua di processo (98)	m ³	1.532	1.208	1.241	2,7
Chemical vari (99)	l	7.000	7.000	7.000	-
Energia elettrica (100)	GWh	1,574	1,605	0,800	-50,2
Gasolio (101)	l	352.189	295.753	254.744	-13,9
Acqua usi civili /sanitari (101A)	m ³	1.098	1.476	1.292	-12,5

PRODUZIONE DI COMPOST	U.M	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Acqua di processo (Kyklos, Solemme) (102)	m ³	0	0	0	-
Chemical vari (Kylos, Solemme) (103)	t	139,39	265,32	109,31	-58,8
<i>Idrossido di sodio</i>	t	12,89	14,83	4,82	-67,5
<i>Ipoclorito</i>	t			8,40	-
<i>Acido solforico</i>	t	126,50	250,49	96,09	-61,6
Energia elettrica (104) (Kylos, Solemme)	GWh	2,971	3,492	2,693	-22,9
Combustibili (105) (Kylos, Solemme)	t	136,90	128,30	85,90	-33,0
<i>Gasolio</i>	t	136,90	128,30	85,90	-33,0

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5.

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Materiali vari e risorse naturali					
Reattivi per potabilizzazione e disinfezione (106)	t	1.932,68	2.033,14	1.819,00	-10,5
Reattivi per analisi chimiche (107)	t	1,30	1,40	1,50	7,1
Gas per analisi chimiche (108)	MNm ³	3,13	4,06	5,01	23,4
Fluidi refrigeranti (tipo HCFC) di sostituzione/recupero (109)	t	0,017	0,040	0,005	-10,7
Energia elettrica					
<i>Impianti sollevamento idrico (110)</i>	GWh	216,57	196,42	193,15	-1,7
<i>Uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (111) = (94)</i>	GWh	5,20	5,77	4,61	-20,0
<i>Laboratorio chimico (112)</i>	GWh	1,25	1,22	1,09	-10,7
Totale energia elettrica consumata (113) = (110+111+112)	GWh	223,02	203,41	198,85	-2,2
Acqua potabile					
<i>Usi civili/sanitari (114)</i>	Mm ³	1,36	0,99	1,32	33,0
<i>Uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (115)</i>	Mm ³	0,21	0,15	0,13	-4,0
Totale acqua potabile consumata (116) = (114+115)	Mm³	1,57	1,15	1,45	26,1

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Materiali vari e risorse naturali					
Reattivi per depurazione acque reflue (117)	t	6.551	6.620	6.534	-1,3
<i>Polielettrolita per disidratazione fanghi</i>	t	1.132	1.234	1.222	-1,0
<i>Ipoclorito di sodio per disinfezione finale</i>	t	2.928	3.047	3.042	-0,2
<i>Cloruro ferrico per disidratazione fanghi</i>	t	619	617	568	-7,9
<i>Calce, Acido formico, policloruro di Al</i>	t	0	0	0	-
<i>Acido peracetico</i>	t	1.739	1.604	1.667	3,9
<i>Altro (antischiuma, ecc.)</i>	t	133	118	35	-70,3
Olio minerale e grasso (118)	t	0	0	0	-
Energia elettrica					
Fognatura e depurazione (119)	GWh	179,2	179,7	191,6	6,6

I COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea SpA, Laboratori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Autotrazione (Parco Auto Gruppo)					
Benzina (120)	l x 1.000	831,6	643,9	406,0	-37,0
Gasolio (121)	l x 1.000	848,3	697,7	984,5	41,1
Riscaldamento					
Gasolio (122)	l x 1.000	8,7	4,4	10,8	145,5
Metano (123)	Nm ³ x 1.000	690,3	386,0	488,5	26,6
GPL (124)	l x 1.000	24,5	24,9	23,9	-4,2

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA ENERGIA

I dati sui rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione (AP), agli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. e a Acea Distribuzione.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	U.M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
CO₂ (125) = (126+126B+127)	t	136.396	242.048	265.056	9,5
<i>Acea Produzione (126)</i>	<i>t</i>	<i>25.364</i>	<i>30.404</i>	<i>21.140</i>	<i>-30,5</i>
<i>Acea Distribuzione - da SF₆ (126 B)</i>	<i>t</i>	<i>10.032</i>	<i>16.644</i>	<i>16.188</i>	<i>-2,7</i>
<i>A.R.I.A. (127)</i>	<i>t</i>	<i>101.000</i>	<i>195.000</i>	<i>227.728</i>	<i>16,8</i>
NO_x (128) = (129 + 130)	t	96,76	155,03	177,12	14,2
<i>Acea Produzione (129)</i>	<i>t</i>	<i>51,34</i>	<i>48,04</i>	<i>40,05</i>	<i>-16,6</i>
<i>A.R.I.A. (130)</i>	<i>t</i>	<i>45,42</i>	<i>106,99</i>	<i>137,07</i>	<i>28,1</i>
CO (131) = (132 + 133)	t	10,12	9,94	6,81	-31,5
<i>Acea Produzione (132)</i>	<i>t</i>	<i>4,16</i>	<i>2,76</i>	<i>2,15</i>	<i>-22,1</i>
<i>A.R.I.A. (133)</i>	<i>t</i>	<i>5,96</i>	<i>7,18</i>	<i>4,66</i>	<i>-35,1</i>
SO_x (134) = (135 + 136)	t	0,04	0,23	0,20	-13,0
<i>Acea Produzione (135)</i>	<i>t</i>	<i>0,03</i>	<i>0,02</i>	<i>0,00</i>	<i>-100,0</i>
<i>A.R.I.A. (136)</i>	<i>t</i>	<i>0,01</i>	<i>0,21</i>	<i>0,20</i>	<i>-4,8</i>
Polveri (137) = (138 + 139)	t	0,05	0,46	0,50	9,5
<i>Acea Produzione (138)</i>	<i>t</i>	<i>0,04</i>	<i>0,03</i>	<i>0,01</i>	<i>-66,7</i>
<i>A.R.I.A. (139)</i>	<i>t</i>	<i>0,01</i>	<i>0,43</i>	<i>0,49</i>	<i>14,9</i>
HCL	t	n.d.	2,29	2,45	6,9
<i>A.R.I.A. San Vittore</i>	<i>t</i>	<i>n.d.</i>	<i>2,29</i>	<i>2,45</i>	<i>6,9</i>
HF	t	n.d.	0,10	0,18	83,0
<i>A.R.I.A. San Vittore</i>	<i>t</i>	<i>n.d.</i>	<i>0,10</i>	<i>0,18</i>	<i>83,0</i>

ALTRI RILASCI E SCARTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Acque reflue trattate (140)	Mm³	0,0001	0,0007	0,0008	27,5
Acqua per raffreddamento restituita (141) = (83)	Mm³	0,803	0,000	0,000	-
Campi elettrici a 50 Hz	kV	Monitorato			
		Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
Campi magnetici a 50 Hz	μT	Monitorato			
		Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
Rumore	dB	Monitorato			
		Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
Flussi luminosi dispersi	Mlumen	Impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo			

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (142)	t	665,60	849,98	1.594,57	87,7
<i>Produzione propria area energia</i>	<i>t</i>	<i>663,50</i>	<i>847,97</i>	<i>1.593,40</i>	<i>27,8</i>
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	<i>t</i>	<i>2,10</i>	<i>2,01</i>	<i>1,17</i>	<i>-41,8</i>
Rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (143)	t	39.354,0	44.561,7	47.158,90	5,8
Rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (144)	t	1.316,5	993,1	870,46	-12,3
<i>Produzione propria area energia</i>	<i>t</i>	<i>1.303,3</i>	<i>966,4</i>	<i>844,40</i>	<i>-12,6</i>
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (*)</i>	<i>t</i>	<i>13,2</i>	<i>26,7</i>	<i>26,06</i>	<i>-2,5</i>
Rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (145)	t	1.684,9	10.408,7	13.720,30	31,8

(*) Il 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono a Kyklos, Solemme e Samace, di Aquaser Srl (100% Acea SpA) e a SAO, controllata di Aquaser. Si tenga presente che, a seguito di un incidente, l'impianto di Kyklos è stato posto sotto sequestro dal 30 luglio 2014, impedendo ulteriori conferimenti oltre tale data.

L'impianto di Samace è stato acquisito a fine 2013 – per il 2014 non si dispongono di tutti i dati. In particolare i dati delle emissioni si riferiscono agli impianti di Kyklos e Solemme e a quelle di Sao quando specificato.

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Rifiuti pericolosi Kyklos + Solemme (146)	t	1,6	1,79	48,90	-
Rifiuti non pericolosi Kyklos + Solemme (147) escluso percolato	t	3.832,37	4.790,98	4.644,14	-3,0
Rifiuti pericolosi SAO (148)	t	1,2	0,7	1,4	100,0
Percolato (149)	t	29.564,19	31.290,70	32.250,04	3,1
<i>Kyklos</i>	t	11.316,5	10.289,1	9.773,84	-5,0
<i>Solemme</i>	t	55,72	351,56	842,20	139,6
<i>SAO</i>	t	18.192	20.650	21.634	4,8

EMISSIONI IN ATMOSFERA	U.M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Polveri (150)	t	8,56	6,30	10,48	66,3
Composti organici totali (COT) (151)	t	4,51	6,15	5,49	-10,8
Ammoniaca (152)	t	1,57	1,74	5,84 (*)	-
Sostanze inorganiche volatili (SIV) (153)	t	1,15	1,91	1,24	-35,1

(*) nel 2014 è inclusa anche la quantità emessa nell'anno a Solemme.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

RIFIUTI PRODOTTI	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione totali (154) = (155+156)	t	152.289	151.673	158.921	4,8
<i>Fanghi di depurazione Acea Ato 2 (155)</i>	<i>t</i>	<i>136.831</i>	<i>136.305</i>	<i>150.533</i>	<i>10,4</i>
<i>Fanghi di depurazione Acea Ato 5 (156)</i>	<i>t</i>	<i>15.458</i>	<i>15.368</i>	<i>8.388</i>	<i>-45,4</i>
Sabbia e grigliati totali da depurazione (157)	t	9.621	10.736	11.375	6,0
<i>Sabbia e grigliati Acea Ato 2 (158)</i>	<i>t</i>	<i>9.332</i>	<i>10.442</i>	<i>11.282</i>	<i>8,0</i>
<i>Sabbia e grigliati Acea Ato 5 (159)</i>		<i>289</i>	<i>294</i>	<i>93</i>	<i>-68,4</i>
Rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)					
Rifiuti pericolosi totali (160) = (161+162+163)	t	60,1	201,0	119,0	-40,8
<i>Produzione Acea Ato 2 e Laboratorio (161)</i>	<i>t</i>	<i>53,5</i>	<i>194,3</i>	<i>117,1</i>	<i>-39,7</i>
<i>Produzione Acea Ato 5 (162)</i>		<i>4,6</i>	<i>4,7</i>	<i>0,8</i>	<i>-80,0</i>
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (163) (*)</i>	<i>t</i>	<i>2,1</i>	<i>2,0</i>	<i>1,2</i>	<i>-41,8</i>
Rifiuti non pericolosi totali (164) = (165+166+167+168)	t	5.246,0	4.875,2	7.466,9	-53,2
<i>Produzione Acea Ato 2 e Laboratorio (165)</i>	<i>t</i>	<i>325,1</i>	<i>251,4</i>	<i>372,8</i>	<i>48,3</i>
<i>Produzione Acea Ato 5 (166)</i>		<i>4.200,0</i>	<i>4.386,0</i>	<i>7.027,0</i>	<i>60,2</i>
<i>Quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (167) (*)</i>	<i>t</i>	<i>13,2</i>	<i>26,7</i>	<i>26,1</i>	<i>-2,5</i>
<i>Inerti (168)</i>	<i>t</i>	<i>707,7</i>	<i>211,0</i>	<i>41,04</i>	<i>-80,5</i>
Altri rilasci e scarti					
Rumore	dB	Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
Odori		Monitorato Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori			

(*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

LE EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Distribuzione, Acea Spa, Laboratori, Acea Reti e Servizi Energetici.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Distribuzione e Acea Produzione.

SOCIETÀ DEL GRUPPO	U. M.	2012	2013	2014	Δ% 2014/2013
Autotrazione					
CO ₂ (169)	t	3.993	3.166,6	3.051,4	-3,6
NO _x (170)	t	7,9	6,4	8,2	28,1
CO (171)	t	39,5	30,7	20,5	-33,2
SO ₂ (172)	t	n.d.	n.d.	n.d.	-
Riscaldamento					
CO ₂ (173)	t	1.766	1.003	1.368	36,4

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

– AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	U. M.	2012	2013	2014
Energia utilizzata per i processi				
A Consumi nella Distribuzione elettrica	TJoules (GWh)	1.377,2 (382,6)	1.512,7 (420,2)	1.332,4 (370,1)
B Consumi nella Produzione elettrica (dato 93)	TJoules (GWh)	169,8 (47,17)	182,6 (50,71)	186,5 (51,80)
C Calore perduto nella rete di teleriscaldamento (dato 20)	TJoules (GWh)	41,8 (11,6)	82,1 (22,8)	68,0 (18,9)
D Consumi per Illuminazione pubblica (*) (dato 97)	TJoules (GWh)	n.d.	669,3 (185,93)	669,3 (185,93)
E consumi Area Ambiente (100+104)	TJoules (GWh)	16,2 (4,5)	18,4 (5,1)	12,6 (3,5)
F Distribuzione idrica (dato 113 – 111)	TJoules (GWh)	784,2 (217,8)	711,6 (197,7)	699,5 (194,3)
G Depurazione acque (dato 119)	TJoules (GWh)	645,1 (179,2)	646,9 (179,7)	689,8 (191,6)
H Energia elettrica per uffici (dato 94 + 11)	TJoules (GWh)	37,4 (10,4)	41,4 (11,5)	33,12 (9,2)
I Consumi per Riscaldamento uffici	TJoules (GWh)	24,6 (6,8)	14,0 (3,9)	19,1 (5,3)
L Mobilità (dato 120 + 121)	TJoules (GWh)	56,5 (15,7)	45,2 (12,6)	48,4 (13,4)
Consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento	TJoules (GWh)	3.822,1 (1.061,7)	3.924,2 (1.090,1)	3.758,7 (1.044,1)
M - Perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica	TJoules (GWh)	2.884,6 (801,3)	3.976,6 (1.104,6)	4.492,4 (1.287,8)
Consumo totale di energia (somma A : M)	TJoules (GWh)	6.706,7 (1.863,0)	7.900,8 (2.194,7)	8.251,1 (2.331,8)
EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI				
Emissioni di gas ad effetto serra (CO₂) (dato 125 + 169 + 173)	t	142.155	246.218	269.475
Emissioni di SO₂, NO_x e altri gas significativi per tipo				
NO_x (dato 128 + 170)	t	104,66	161,43	185,32
CO (dato 131 + 171)	t	49,62	40,64	27,31
SO₂ (dato 134 + 172)	t	0,04	0,23	0,20
Indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e A.R.I.A.)				
NO_x/produzione termoelettrica	g/kWh	0,80	1,02	1,10
CO₂/produzione termoelettrica	g/kWh	548	830	837
CO₂/produzione totale lorda	g/kWh	193,9	286,9	308,0
SO₂/produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

(*) Il dato 2013 è stato ricalcolato; il dato 2012 non è disponibile ma si è stimato che il suo contributo alla formazione dell'indicatore possa essere rappresentato con un valore coincidente con quello del biennio 2013-2014 (185,9).

INDICATORE	U. M.	2012	2013	2014
PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA				
Rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione (*)				
Rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)	%	26,3	24,1	25,7
Centrale Tor di Valle (ciclo combinato)	%	25,2	0,0	0,0
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)	%	26,5	24,0	25,8
Centrale Montemartini	%	26,0	25,4	11,3
Rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)	%	55,3	57,4	63,6
Rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)	%	82,7	83,1	81,2
Rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)	%	80,8	81,8	80,1
Rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)	%	81,8	82,4	80,7
Rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione				
San Vittore del Lazio				
CSS termovalorizzato/energia prodotta lorda-San Vittore	kt/GWh	1,00	1,109	1,094
Rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)	kWh /kg CSS	1,00	0,90	0,91
Rendimento elettrico (calcolo 7)	%	23,2	20,9	20,0
Terni				
Rendimento lordo conversione Pulper in energia elettrica (calcolo 8)	kWh /kg pulper	n.a.	0,83	0,82
Rendimento elettrico (calcolo 9)	%	n.a.	18,7	18,3
Rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico				
Efficienza media moduli fotovoltaici		14,0	14,0	14,0
Altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)				
Produzione specifica di rifiuti	g/kWh	0,58	0,57	0,82
Tutela del territorio	%	39,31	42,93	42,42
(lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo) x 100)				
Efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 31 / dato 97)	Lumen/kWh	n.d.	17,6	18,2
Rendimento medio lampade installate	Lumen/W	80,5	82,7	84,3
(dato 31 / potenza elettrica)				
Consumo specifico per punto luce	kWh/p.to luce	n.d.	981,88	964,92
(dato 97 / n. punti luce)				
Percentuale di strade illuminate (**)	% (km di strade illuminate/ km strade totali)	n.d.	84,8	85,9
% (6.032/7.110) % (6.107/7.110)				
N. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (dato 32) / (dato 29)	n./GWh	0,14	0,12	0,13
Reintegri di SF₆/km rete di distribuzione di energia elettrica	kg/km	0,0147	0,0243	0,0234
Perdite totali di energia elettrica (dato 25) / (dato 24) (***)	% energia richiesta	6,4	6,2	6,1

(*) I dati di rendimento nella generazione termoelettrica, calcolati secondo le modalità descritte prima della Nota integrativa alla fine del documento, risentono fortemente del basso livello di produzione registrato anche nel 2014 presso la centrale a ciclo combinato di Tor di Valle. Devono quindi essere valutati con cautela in quanto non rispondenti ai valori tipici delle tecnologie impiantistiche utilizzate.

(**) Si tratta di una stima.

(***) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, queste ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

– AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

Perimetro: Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

INDICATORE	U. M.	2012	2013	2014
Carbon footprint				
SERVIZIO IDRICO IN ITALIA				
Totale CO ₂ /m ³ di acqua erogata (servizio idrico integrato) (*)	kgCO ₂ /m ³	0,43	0,42	0,41
CO ₂ /m ³ di acqua erogata (processo distribuzione idrica)	kgCO ₂ /m ³	0,24	0,22	0,21
CO ₂ /m ³ di acqua trattata (processo depurazione)	kgCO ₂ /m ³	0,11	0,11	0,11
SERVIZIO ACQUA POTABILE (Parametri di valutazione secondo DM n. 99/97 e dal 2014 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2014)				
Rete di Acea Ato 2				
Rendimento primario (R1): (dato 63) / (dato 62)	%	58,0	57,3	58,6
Rendimento al consumo (R2): (dato 63 + A 11) / (dato 62) A 11 = 12,35 Mm ³ per il 2014	%	58,1	58,4	60,7
Rendimento netto (R3): (dato 63 + A 11 + A 12) / (dato 62) A 12 = 0,005% di (dato 63)	%	58,2	60,4	61,0
Rete "storica" (Roma + Fiumicino)				
Rendimento primario (R1) rete "storica": (dato 52) / (dato 51)	%	63,0	62,4	55,2
Rendimento al consumo (R2): (dato 52 + A 11) / (dato 51) A 11 = 11,55 Mm ³ per il 2014	%	64,3	63,6	57,6
Rendimento netto (R3): (dato 52 + A 11 + A 12) / (dato 51) A 12 = 0,005% di (dato 52)	%	66,3	65,6	57,9
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
Rete di Acea Ato 2				
Indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete) (dato 64) / (km rete) (**)	m ³ x1.000/km	21,8 (10.508,5 km)	22,3 (10.568,9 km)	25,3 (11.006,9 km)
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e la Determina AEEGSI 5/2014): (A15+A13) / km rete) (dato 65) / (km rete) (**)	m ³ x1.000/km	16,9 (10.508,5 km)	17,4 (10.568,9 km)	24,0 (11.006,9 km)
Consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (dato 62)	kWh/m ³	0,259	0,226	0,221
Intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (dato 75 -acque potabili Acea Ato 2) / (dato 62)	n./Mm ³	545	561	562
Indice di additivazione acqua potabile (dato 132 - rete di Acea Ato 2) / (dato 62)	g/m ³	2,8	3,0	2,6
Rete "storica" (Roma + Fiumicino)				
Indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A17 / km rete) (dato 53) / (km rete) (**)	m ³ x1.000/km	22,1 (7.207,3)	22,4 (7.258,7)	27,9 (7.310,9 km)
Indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e la Determina AEEGSI 5/2014): (A15 + A13) / km rete) (dato 54) / (km rete) (**)	Mm ³ x1.000/km	16,9 (7.207,3)	17,3 (7.258,7)	26,3 (7.310,9 km)
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE (Acea Ato 2 + Acea Ato 5)				
Totale fanghi smaltiti (dato 154)	t	152.289	151.673	158.921
Sabbia e grigliati rimossi (dato 157)	t	9.621	10.736	11.375
COD ingresso	t	168.312	158.354	153.152
COD rimosso	t	133.210	124.339	122.999
Indice di additivazione Acea Ato 2	g/m ³	10,44	9,89	9,06
Consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 2	kWh/m ³	0,273	0,257	0,270
Intensità dei controlli su acqua reflua Acea Ato 2	n./Mm ³	195,9	256,7	269,7
CONFORMITÀ				
Penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale (***)	euro	470.291	98.770	91.002

(*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle società idriche considerate.

(**) Chilometri di rete di distribuzione e di adduzione. Si ricorda che dal 2014 le perdite sono calcolate mediante i criteri di calcolo forniti dalla determinazione AEEGSI - all. 2 n.5/2014 e che non c'è quindi una confrontabilità con i valori degli anni precedenti

(***) Penalità pagate da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Produzione, ARIA, Acea Distribuzione.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	U. M.	2012	2013	2014
Rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso (dato 34)/(dato 33)	t/t	0,86	0,83	0,91
Rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata (dato 34)/(dato 100)	t/kWh	0,08	0,06	0,11
Rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto della produzione fotovoltaica	t/kWh	0,10	0,08	0,15
Compost prodotto/rifiuti in ingresso (dato 41)/(dato 38 + dato 39 + dato 40)	t/t	0,20	0,29	0,27
Compost prodotto/energia elettrica consumata (dato 41)/(dato 104)	kg/kWh	3,92	5,27	5,58

DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

CALCOLO 1

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \cdot \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (dato 80)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (dato 78)}$$

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

CALCOLO 2

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{termica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

dove:

$\text{Energia}_{\text{termica}}$ = energia termica lorda prodotta

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \cdot 0,835 \cdot \text{PCI}_g \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al gasolio consumato (dato 80)}$$

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/Nm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}} \quad \text{Energia equivalente al metano consumato (dato 78)}$$

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

CALCOLO 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{idroelettrica}} (\text{MWh}) \cdot 3,6 \cdot 10^9}{[m(\text{kg}) \cdot 9,8(\text{m/s}^2) \cdot h(\text{m})](\text{joule})}$$

dove:

- $3,6 \cdot 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da MWh a Joule
- m = acqua derivata per la produzione idroelettrica
- $9,8$ = accelerazione di gravità al livello del mare
- h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero in vaso – turbina)
- $\text{Energia}_{\text{idroelettrica}}$ = energia prodotta nel ciclo idroelettrico

CALCOLO 4

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_t = \epsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- E_i = energia idroelettrica totale prodotta
- E_t = energia termoelettrica totale prodotta
- ϵ_i = rendimento idroelettrico
- ϵ_t = rendimento termoelettrico
- ϵ_{medio} = rendimento medio della produzione

CALCOLO 5

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon_i + \frac{(E)}{(E_i + E_t)} \cdot \epsilon = \epsilon_{\text{medio}}$$

dove:

- E_i = energia idroelettrica totale prodotta
- E_t = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta
- E = rendimento idroelettrico
- ϵ_t = rendimento (termoelettrico + termico)
- ϵ_{medio} = rendimento medio della produzione

CALCOLO 6

$$\text{rendimento di recupero} = \left(\frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CDR (kg)}}$$

$\text{Energia}_{\text{elettrica lorda prodotta}} (\text{kWh}) = \text{energia elettrica lorda prodotta a S. Vittore} = (\text{dato 12})$

CALCOLO 7

$$\text{rendimento elettrico (\%)} = \frac{\text{Energia elettrica netta prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CSS (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica netta prodotta a S. Vittore (dato 12)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \cdot \text{PCI (kcal/Sm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm³
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{\text{CSS (kg)} \cdot \text{PCI}_m \text{ (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI = 3.583 kcal/kg (15.000 kJ/kg) - potere calorifico inferiore medio del CSS
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

CALCOLO 8

$$\text{rendimento di recupero} = \left(\frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta a Terni (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia_{elettrica} Terni (kWh) = energia elettrica prodotta = (dato 13)

CALCOLO 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica netta prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica netta prodotta a Terni (dato 13)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \cdot \text{PCI (kcal/Sm}^3\text{)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm³
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna Pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \cdot \text{PCI (kcal/kg)}}{860 \text{ (kcal/kWh)}}$$

PCI = 3.635 kcal/kg 15.216 kJ/kg - potere calorifico inferiore medio del Pulper
860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AMBIENTALE

I dati numerici presentati nel Bilancio ambientale sono stati prodotti e certificati dalle funzioni competenti.

La responsabilità della corretta formazione dei dati fa capo alle singole unità di produzione, in attesa di implementare un Sistema di gestione ambientale standardizzato, in grado di codificare le procedure per ottenere un flusso regolare di informazioni numeriche.

Prima della definitiva accettazione, tuttavia, i dati ufficiali sono stati sottoposti ad un processo di validazione che ha previsto quattro passaggi di controllo:

1. confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
2. ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;

3. feed-back alle funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati;

4. verifica a campione attuata da società di revisione.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI DATI NUMERICI PRESENTATI NEL BILANCIO AMBIENTALE

PRODOTTI – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
1	Energia totale lorda prodotta dal Gruppo. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3=4+5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle Centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idroelettrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
6=7+8+9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle Centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11 = 12+13	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di A.R.I.A. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CSS - combustibile solido secondario - per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, quindi neutro sul bilancio della CO ₂ , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2014 la quota rinnovabile per San Vittore è risultata pari al 50%, la quota di Terni è risultata pari al 41%.
14	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni + perdite di prima trasformazione a San Vittore. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
15	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi e delle perdite di prima trasformazione a San Vittore. Il dato è calcolato.
16	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$.
17	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
18	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato calcolato.
19	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori. L'energia termica è prodotta da caldaie Galleri e dall'impianto di cogenerazione, costituito da una turbina a gas e da un generatore di acqua surriscaldata a recupero alimentato dai fumi caldi di scarico della turbina a gas stessa.
20	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
21	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
22	Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia con scambio infra-Gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta dalle società di generazione.
23	Energia elettrica netta acquistata sul mercato da: <ul style="list-style-type: none"> • Acquirente Unico per 2.852,9 GWh • Importazione per 432,1 GWh • Mercato per 7.666,6 GWh Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
24	Energia richiesta sulla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (mercato libero + di maggior tutela). Il dato è stimato.
25	Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.
26	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato è stimato.
27	Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di scambi di energia fra imprese di distribuzione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$.
28	Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 5\%$ secondo Norma CEI 13-4.
29	Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela. L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in maggior tutela sul mercato libero cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.
30	Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale italiano. Include quanto venduto su Roma e Formello (dato 28). La vendita complessiva sul mercato libero e mercato di maggior tutela si ottiene sommando i dati (29) e (30). Il dato è stimato.
31	Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso "di targa". A causa della sovrastima introdotta da: <ol style="list-style-type: none"> 1. spegnimento per guasto; 2. spegnimento per manutenzione, 3. si ritiene che un dato più realistico di flusso luminoso erogato è pari al dato fornito diminuito del 20%.
32	Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell'area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate dai laboratori competenti.

PRODOTTI – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
33	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all'impianto SAO, che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
34	Rifiuti smaltiti in discarica, sia direttamente, sia dopo trattamento. Il dato è calcolato.
35	Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Nel 2014 sono incluse anche 2.983 tonnellate di residui della termovalorizzazione, utilizzati per la copertura della discarica a fine giornata. Il dato è calcolato.
36	Compost prodotto presso l'impianto SAO. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
37	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
38	Fanghi in entrata. È la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio: Kyklos, Solemme e Samace. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
39	Verde in entrata. È la quantità di verde proveniente dai parchi, boschi o da altre aree in arrivo presso gli impianti di Kyklos, Solemme e Samace. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
40	Frazione Organica in ingresso all'impianto Kyklos, proveniente da raccolta differenziata. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
41	Compost Alta Qualità. Rappresenta la quantità di compost di alta qualità prodotto presso gli impianti di Kyklos, Solemme e Samace. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
42	Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale non biodegradabile (ad esempio plastiche) che viene separato dal materiale compostabile e inviato a smaltimento. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
43	Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: SAO, Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato

PRODOTTI – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
44	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle società del Gruppo: Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5 (Frosinone); Gori (Sarnese Vesuviano); Acque (Pisa); Publicacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria). Il dato è calcolato.
45	Totale acqua potabile trasportata fino alle reti di distribuzione delle società elencate al dato 44, al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
46	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle società elencate al dato 44. Il dato è stimato.
47	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico della Rete "storica" di Roma e Fiumicino. Include l'acqua prelevata dal lago di Bracciano, potabilizzata. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$.
48	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
49	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
50	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato è calcolato.
51	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
52	Totale acqua potabile erogata nella rete "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato include i consumi dovuti alle utenze Acea Ato 2, alle fontanelle, ecc. Il dato 2014, in linea con i criteri di calcolo di cui alla Determina n.5/2014 dell'AEEGSI (all. 2), comprende "il volume consegnato ad altri acquedotti (A08)".
53	Perdite globali di distribuzione - rete "storica" di Roma e Fiumicino. Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione: $A17 = A9 - (A10 + A11 + A12)$, perdite globali di distribuzione dove, per i dati relativi al 2014, vale quanto segue: Grandezza A9 del DM 99/97 – volume totale di acqua immessa in rete. In linea con la citata Determina dell'AEEGSI, comprende "il volume consegnato ad altri acquedotti (A08)". Grandezza A10 del DM 99/97 – volume misurato di acqua consegnata all'utenza. Come dalla citata Determina dell'AEEGSI, comprende "il volume consegnato ad altri acquedotti (A08)". Grandezza A11 del DM 99/97 – volume di acqua consumato, fatturato, ma non misurato; Grandezza A12 del DM 99/97 – Come dalla citata Determina dell'AEEGSI, la voce è identificata con il "volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato)", stimata come $0,005 * A10$; Grandezza A14 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (frodi), stimato dall'AEEGSI come $0,002 * A10$; Grandezza A16 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa degli errori di misura imputabili ai misuratori installati alle utenze, stimato dall'AEEGSI come $0,04 * A10$. Il dato è stimato.

PRODOTTI – AREA IDRICA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
54	Perdite reali di distribuzione – volume definito dall’AEEGSI come A09-A10-A11-A12-A14-A16. Il dato è stimato.
55	Totale acqua non potabile derivata dall’ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.
56	Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
57	Totale acqua non potabile erogata a Comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.
58	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell’Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale (rete “storica” di Roma e Fiumicino + Comuni acquisiti). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$.
59	Totale acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
60	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
61	Acqua potabile restituita all’ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.14). Il dato è calcolato.
62	Totale dell’acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.14). Il dato 2014 include il volume consegnato ad altri sistemi di acquedotto, come da Determina n. 5/2014 dell’AEEGSI. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 3\%$. Per il 2014 il dato è stimato.
63	Totale acqua potabile erogata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.14). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all’intero territorio servito. Dal 2014 l’erogato contiene gli “altri sistemi di acquedotto”, come da Determina n.5/2014 dell’AEEGSI (all. 2).
64	Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.14). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
65	Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.14). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.
66,67,68	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall’ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
69	Perdite globali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
70	Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.
71	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Publicacqua, Acque, Acquedotto del Fiora. Il dato è calcolato.
72	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato è calcolato.
73	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del comune di Roma e in quelli esterni al comune di Roma. Il dato è calcolato.
74	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.
75	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.
76	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da LaboratoRI e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
77 = 78 + 79	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso gli impianti di Acea Produzione e di A.R.I.A. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0°C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$. Dato stimato.
80	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$.
81	Quantità di CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell’impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$
82	Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell’impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al $\pm 1\%$.
83	Totale acqua di raffreddamento nelle centrali termoelettriche. Nel 2014, poiché il ciclo combinato non ha prodotto energia, non è stato necessario utilizzare acqua di raffreddamento per la centrale di Tor di Valle. Il dato è stimato.
84	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
85	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: <ul style="list-style-type: none"> - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua di acquedotto; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Si tratta di acqua di acquedotto e di pozzo. Il dato è calcolato.
86	Quantità di acqua di acquedotto utilizzata dalle società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Si tratta dei consumi delle società: Acea Produzione, Acea Distribuzione e il 50% dei consumi della Holding. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
87	Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie (solo a partire dal 2013 il dato di Acea Distribuzione comprende, oltre alle cabine primarie, anche le cabine secondarie). Dal 2014 si è inserito anche il quantitativo di olio presente nelle bobine Petersen installate in alcune cabine primarie: circa 225 tonnellate in 256 sistemi Petersen. I reintegri sono al netto di eventuali dismissioni / sostituzioni. Il dato è stimato. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.) include il dato sia di Acea Distribuzione sia di Acea Produzione. Il dato è stimato.
88	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF ₆) negli impianti di Acea Distribuzione. Il dato è stimato. Il dato riferito ai reintegri rappresenta la quantità totale di SF ₆ immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno. Il dato è stimato.
89	Quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Si fa presente che il gas R22, ancora presente come fluido refrigerante non può più essere acquistato (Regolamento europeo n. 2037/2000 sulle sostanze dannose per l'ozono stratosferico) ma viene ancora riciclato (fino al 31.12.2014); i reintegri vengono effettuati con gas diverso, l'R422 D. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 135.
90	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Nel 2014 si è considerato anche il carbone attivo consumato negli impianti di termovalorizzazione. Il dato è calcolato.
91	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
92	Coincide con il dato 25.
93	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
94	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.
95	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
96	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
97	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. Il dato viene calcolato sulla base delle consistenze degli impianti in esercizio nell'anno. In occasione dell'ultimo aggiornamento si è ritenuto opportuno rettificare il consumo relativo al 2013 rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, mentre il dato 2012 non è riproponibile perché eccessivamente approssimato. Dato stimato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
SAO	
98	Quantità di acqua consumata presso l'impianto SAO. Si precisa che tale risorsa proviene in parte dalle tettoie (acqua pluviale) e in parte dall'alveo (acqua fluviale). Il dato è stimato.
99	Totale sostanze chimiche utilizzate presso l'impianto SAO. Il dato è calcolato.
100	Energia elettrica consumata nell'impianto SAO. La forte riduzione nel 2014 dipende dal fermo dell'impianto di trattamento a causa del revamping in atto da aprile 2014. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
101	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di SAO. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
101A	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili nel polo impiantistico di Orvieto (SAO). Il dato è stimato.
Produzione di compost	
102	Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Kyklos e Solemme. Il dato è prossimo allo zero in quanto presso i due impianti la quasi totalità dell'acqua utilizzata proviene da ricircolo, previa depurazione con tecnologia ad osmosi inversa. I consumi idrici non da ricircolo sono di entità trascurabile.
103	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato.
104	Energia elettrica consumata presso gli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
105	Quantità totale di combustibili consumati presso gli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
106	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle società idriche: Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio - utilizzato come disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
107	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla società LaboratoRI per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
108	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società LaboratoRI. Il dato è misurato.
109	Quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Il dato è calcolato attribuendo in parti uguali (50%) alle due principali aree: energia ed idrica, il totale di gas complessivamente approvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 89.
110	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.
111	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 94, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
112	Energia elettrica utilizzata dalla società LaboratoRI. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di LaboratoRI, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è stimato.
113	Totale energia elettrica consumata nell'area idrico. Il dato è calcolato.
114	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società: Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
115	Quantità di acqua consumata per usi civili/sanitari, all'interno di insediamenti non direttamente legati a fasi produttive (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla Capogruppo.
116	E' la somma dei dati 114 e 115. Dato calcolato.
117	Quantità totale di chemical utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. È ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.
118	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori ecc). Il dato è calcolato.
119	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

Dato n.	spiegazione – commento
120	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,735 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
121	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
122	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,835 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
123	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Fino al 2013 il perimetro comprendeva: Acea, Acea Distribuzione; Acea Produzione (uffici di via aeronautica Acea Ato2). Dal 2014 si aggiungono gli uffici di: Acea Ato 5, ARIA, laboratoRI, Crea Gestioni, Acea Energia, Acea Illuminazione Pubblica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.
124	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$.

RILASCI E SCART I – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
125	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. Rappresenta un prodotto “fisiologico” della reazione di combustione. Il dato è calcolato come somma dei dati 126 e 127. Il dato include anche la CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ , (dato 126B) considerando che 1 t di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 22.800 volte la CO ₂ . Dato stimato.
126	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
127	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
128	Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l’azoto e l’ossigeno dell’aria. Il dato è calcolato.
129	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
130	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
131	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell’inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
132	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
133	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
134	Quantità totale di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. L’uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.
135	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
136	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
137	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CSS e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.
138	Quantità di polveri immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
139	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di A.R.I.A. Il dato è calcolato.
140	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
141	Coincide con il dato 83.
142	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l’esclusione dell’area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
143	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall’area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
144	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l’esclusione dell’area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
145	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall’area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie, derivanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

RILASCI E SCART I – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
146	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato.
147	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti Kyklos e Solemme. Il dato è calcolato.
148	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall’impianto SAO. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
149	Percolato derivante dalle attività presso gli impianti di compostaggio e presso SAO. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
150, 151, 152, 153	Si tratta di: polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso Kyklos. Il dato 152 (ammoniaca) include anche Solemme. Dati calcolati

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
154	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
155	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
156	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
157	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
158	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
159	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
160	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2, LaboratoRI e Acea Ato 5, alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due Aree: Energia e Idrica. Il dato è calcolato.
161	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da LaboratoRI. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
162	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$.
163	Quota parte di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla capogruppo e attribuita all'area Idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area Energia.
164	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2, LaboratoRI e Acea Ato 5, alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due principali aree di attività energia e idrica. Il dato è calcolato.
165	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da LaboratoRI. Il dato è calcolato.
166	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.
167	Quota parte di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla capogruppo e attribuita all'area Idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'Area Energia.
168	Quantità totale di inerti (rifiuti non pericolosi- ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è calcolato.

EMISSIONI DEL GRUPPO DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

Dato n.	spiegazione – commento
169	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è calcolato utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it).
170	Quantità totale di ossidi di azoto emessi dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it).
171	Quantità totale di monossido di carbonio emesso dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it).
172	Le emissioni di anidride solforosa dovute ad autotrazione non sono state determinate, trattandosi comunque di quantità molto piccole che derivano dalla combustione delle modeste quantità di zolfo presente nei combustibili di ultima generazione.
173	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato è calcolato assumendo che per ogni tep di combustibile utilizzato vengano generate 3 tonnellate di CO ₂ .

2014

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ GRUPPO ACEA

ACEA SPA

Sede legale

Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale

Euro 1.098.898.884 interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e Registro delle Imprese di Roma

05394801004

REA di Roma 882486

La redazione e l'editing del Bilancio di Sostenibilità
sono a cura di Affari Istituzionali

tel. +39 06 5799 6440

mail: RSI@aceaspa.it

Il team di redazione è composto da:

Davide de Caro, Silvia Fortuna, Debora Sabatini
e **Irene Mercadante**, che ne coordina le attività

Si ringraziano, inoltre, i circa 200 colleghi che hanno contribuito,
in qualità di dataowner, alla redazione del documento

Progetto grafico e impaginazione

Message – Borsa Italiana Gruppo

Coordinamento Relazioni Esterne e Comunicazione

Tiziana Flaviani

Versione web

Message – Borsa Italiana Gruppo

Coordinamento Relazioni Esterne e Comunicazione

Laura Colella

Fotografie

Archivio Acea – gli scatti sono realizzati da **Fabio Anghelone**

Stampa

Marchesi Grafiche

su carta certificata FSC

Finito di stampare nell'aprile 2015





CHANGE

ACEA SPA

Piazzale Ostiense 2 - 00154 Roma

Telefono +39 06 57991

www.acea.it

