



Bilancio Sociale 2000





Bilancio Sociale 2000





Con il 2000 si chiude il primo triennio di reportistica sociale e ambientale pubblicata da Acea, su base volontaria. Lo ricordiamo, poiché dal 1998 ad oggi l'Azienda ha attraversato una fase estremamente impegnativa di crescita e trasformazione; oggi, Acea SpA è la Holding di un Gruppo industriale, focalizzato sulle attività di gestione del ciclo dell'energia e del ciclo idrico integrato, il core business, e impegnato nei servizi pubblici intesi in senso più ampio (ci riferiamo, ad esempio, alla gestione di altre problematiche afferenti all'ambiente, come il decoro urbano, ai progetti di offerta di servizi aggiuntivi, alla gestione delle fontane, all'illuminazione artistico-monumentale ecc.).

Il Gruppo Acea, nel corso dell'ultimo triennio, ha rafforzato il core business (pensiamo alla crescita nella gestione del servizio idrico integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 e anche all'accurata preparazione degli accordi che hanno portato, nel 2001, all'acquisizione della rete Enel e al conseguente raddoppio delle utenze elettriche) ed ha al contempo affrontato un processo di espansione territoriale, a livello nazionale ed internazionale, riuscendo con successo ad esportare un modello di consolidata esperienza maturato nella Capitale, che rimane, in ogni caso, realtà privilegiata e punto forte del radicamento territoriale.

Il Bilancio Sociale 2000 è pertanto testimonianza di un impegno mantenuto, seguendo con coerenza il percorso di evoluzione del Gruppo. Dal 1998 Acea ha voluto rendere noti gli aspetti sociali delle proprie attività presentando un documento destinato a tutti i portatori di interesse. Nel corso degli ultimi anni la reportistica sociale e ambientale ha ottenuto in Italia maggiore riscontro, richiamando l'attenzione di parti sempre più ampie del mondo imprenditoriale e di quello della finanza. Da un lato, si configurano con più precisione i modelli di riferimento per la stesura dei documenti che hanno l'obiettivo di rendere conto, in modo adeguato e attendibile, del rilievo sociale e ambientale delle attività di un'azienda; dall'altro, tali documenti assumono particolare significato. Essi infatti testimoniano le scelte di responsabilità sociale che sostengono le strategie imprenditoriali, coniugandosi con le finalità di crescita economica, e ciò ha attirato l'interesse di una crescente categoria di investitori, rappresentati dalla cosiddetta finanza etica, che sceglie imprese in grado di garantire un comportamento attento e rispettoso nei confronti del contesto sociale e dell'ambiente, il cosiddetto "comportamento socialmente responsabile".

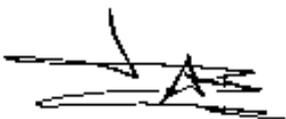
Lettera di introduzione

Il Gruppo Acea ha cercato di manifestare con chiarezza il proprio impegno, circostanziandolo in ciascuna area di business e nei rapporti con i diversi portatori di interesse. Nell'edizione 2000, in linea con le più recenti ed accreditate indicazioni in materia di reportistica socio-ambientale, il Gruppo Acea ha voluto inoltre mettere in particolare rilievo i valori di riferimento che ne orientano le scelte, riportando i diversi documenti dei quali si è da tempo dotata (e riferendosi altresì a quelli in via di approvazione) che dimostrano gli impegni presi dall'Azienda in termini di responsabilità sociale. Dal Bilancio Sociale 2000 emerge la volontà di offrire servizi di qualità elevata e garantita da certificazioni conformi alle norme comunitarie, l'attenzione alle esigenze dei clienti (la cui gestione coordinata è affidata ad una Società del Gruppo), la capacità di favorire lo sviluppo del tessuto economico locale, la valorizzazione professionale dei dipendenti, testimoniata dal forte aumento dell'attività di formazione.

Il Gruppo Acea ha incrementato la comunicazione, rivolta sia ai clienti in senso stretto sia al contesto sociale in generale, ha creato più frequenti occasioni di collaborazione e scambio con le rappresentanze degli utenti e ha ampliato gli strumenti a disposizione dei clienti (telesportello, sito web). In occasione del Giubileo del 2000 la presenza di Acea sul territorio romano, in stretta collaborazione con le Istituzioni locali, ha garantito l'efficienza dei servizi ed ha visto l'Azienda pronta a far fronte a qualunque emergenza, è proseguito inoltre l'impegno per la città e per i cittadini, sia tramite la valorizzazione del patrimonio artistico e monumentale urbano sia tramite la sponsorizzazione di eventi. Infine, l'attività di ascolto stakeholder e le indagini di customer satisfaction, anche nel 2000 hanno costituito un utile riscontro sulla validità dei percorsi intrapresi. I risultati dell'ascolto stakeholder, in particolare, dando voce alle diverse categorie di portatori di interesse, forniscono un quadro di riferimento utile alla comprensione delle distinte esigenze; di essi si è tenuto conto nella stesura del documento. Il Bilancio Sociale si configura sempre di più, a nostro avviso, come un documento in grado di arricchire la comunicazione ed ampliare lo scambio tra il Gruppo Acea e la società civile, quale stakeholder di riferimento principale.

L' Amministratore Delegato

Paolo Cuccia



Il Presidente

Fulvio Vento



Lettera di introduzione
Nota metodologica

	Parte prima	10	L'identità aziendale
	Il Gruppo Acea	11	
		11	L'identità aziendale: assetto organizzativo
		14	<i>Le attività</i>
		16	<i>Evoluzione della Governance</i>
		18	I valori di riferimento
		20	La missione aziendale
		22	Lo scenario
		24	Strategie e politiche del Gruppo Acea
		26	Principali risultati economici e patrimoniali
	Parte seconda	28	Il Valore Aggiunto
	Formazione e ripartizione del Valore Aggiunto	29	
	Parte terza	32	La Relazione Sociale
	I clienti	33	
		33	Linee politiche e valori di riferimento
		33	I clienti come valore
		37	Qualità
		38	<i>Qualità erogata</i>
		40	<i>Qualità percepita</i>
		42	Comunicazione e relazioni con il pubblico
	I fornitori	45	
		45	Linee politiche e valori di riferimento
		46	Efficienza e qualità
		48	Ricadute sul territorio
		49	Politiche di innovazione
	Le risorse umane	50	
		50	Linee politiche e valori di riferimento
		51	Organizzazione e gestione del personale
		53	<i>I dipendenti del Gruppo Acea</i>
		54	<i>Composizione e turnover</i>
		55	<i>Politiche delle assunzioni e delle promozioni</i>
		56	<i>Anzianità e istruzione</i>
		57	<i>Ore lavorate e assenze</i>

	58	Sviluppo risorse
	58	<i>Formazione</i>
	59	<i>Valutazione</i>
	59	<i>Incentivazione</i>
	60	Attività sociali
	61	Pari opportunità
	62	Sicurezza e attività sanitaria
	64	Relazioni industriali
	65	Comunicazione interna
Gli azionisti e i finanziatori	66	
	66	Linee politiche e valori di riferimento
	67	I soci di Acea SpA
	69	<i>Investor relation</i>
	71	Acea e il sistema creditizio
L'impresa	72	
	72	Linee politiche e valori di riferimento
	73	L'autofinanziamento
	74	Gli investimenti
Le Istituzioni	76	
	76	Linee politiche e valori di riferimento
	77	Acea e le Istituzioni
La collettività	82	
	82	Linee politiche e valori di riferimento
	83	Il <i>business</i> a favore del territorio
	86	Eventi e solidarietà
	88	Informazione e comunicazione
L'ambiente	90	
	90	Linee politiche e valori di riferimento
	91	Principali aspetti ambientali e interventi a tutela
	91	<i>Responsabilità verso l'ambiente</i>
	93	<i>L'impegno di Acea nell'area energia</i>
	95	<i>L'impegno di Acea nell'area idrico ambientale</i>
Allegato 1	98	I Documenti etici di Acea
Allegato 2	110	Le Società del Gruppo di rilevanza sociale
	111	Acquedotti De Ferrari Galliera e Nicolay
	120	Zetema Progetto Cultura
<i>Opinion</i>	124	



Il dibattito sul Bilancio Sociale

Negli ultimi anni in Italia si assiste ad un vivace dibattito sul ruolo del Bilancio Sociale e sulle diverse modalità di elaborazione del documento; la rendicontazione sociale presenta infatti carattere di volontarietà, tuttavia emergono alcuni criteri di *reporting*, generalmente riconosciuti quali requisiti minimi da rispettare per la stesura adeguata del Bilancio Sociale. Ulteriore impulso verso la maggiore conformità e confrontabilità dei *report* prodotti dalle aziende deriva dai risultati del lavoro svolto dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS), costituitosi nel 1998, per definirne i principi di redazione.

Il GBS ha pubblicato i principi di redazione del Bilancio Sociale nell'aprile del 2001, mentre il rapporto di Acea era in corso di elaborazione, ed è stato quindi possibile recepirli in modo pressoché esaustivo.

Di recente, si sono diffuse anche in Italia nuove concezioni di responsabilità sociale d'impresa (e relativa reportistica) provenienti dal mondo anglosassone, che si affiancano ai modelli più noti di stampo francese e tedesco.

I nuovi modelli, accolti oltre che in Gran Bretagna anche presso le multinazionali americane (*AccountAbility 1000* e *Sustainability Reporting Guidelines*), pongono l'accento sull'identità e sui valori aziendali (riferimento alla Carta dei Valori, alle linee di *Corporate Governance* e agli *standard* internazionali), sul coinvolgimento degli *stakeholder* in un processo dinamico (dai risultati delle indagini deriva il *budget* sociale e da questo si sviluppano programmi che andranno nuovamente verificati dall'ascolto *stakeholder*), su nuovi e più elaborati indicatori di *performance* sociale.

Il GRI (*Global Reporting Initiative*), in particolare, prevede la rendicontazione degli aspetti economici, ambientali e sociali all'interno di un unico documento (*triple bottom line*), concepito anche per una facile consultazione *on line*. Tale approccio richiede un percorso di avvicinamento progressivo che coinvolge l'intera organizzazione. A tal fine, Acea, già dall'edizione 2000, ha voluto ricondurre i singoli documenti prodotti (in particolare *Bilancio Sociale* e *Rapporto Ambientale*) ad un quadro unitario.



L'approccio di Acea

Acea, sin dalla prima edizione del *Bilancio Sociale* (1998), ha fatto propri i criteri di *reporting* più aggiornati e più adeguati alla corretta stesura del documento e ogni anno arricchisce la propria esperienza degli elementi emersi dal dibattito internazionale.

Il modello adottato da Acea utilizza la chiave di lettura legata al calcolo e alla ripartizione del Valore Aggiunto e sviluppa la descrizione dei rapporti con gli *stakeholder* a partire dalla *Missione Aziendale* e dai valori di riferimento.

La prima parte del *Bilancio Sociale* analizza l'identità aziendale, con particolare riguardo all'articolazione del Gruppo e alle sue strategie nonché ai principi di *Corporate Governance* adottati da Acea.

La seconda parte illustra la determinazione del Valore Aggiunto e la sua ripartizione tra i diversi *stakeholder*. Tale valore, che garantisce continuità e coerenza con le edizioni precedenti del *Bilancio Sociale*, offre ancora oggi al lettore un dato oggettivo di confronto con il *Bilancio Economico*.

E' opportuno precisare che fino al 1999 i

valori economici presi a riferimento nel *Bilancio Sociale* erano relativi ad Acea SpA, a partire dal 2000, invece, dopo lo scorporo delle società operative (v. pag. 11), l'entità economica considerata è il Gruppo Acea. Di conseguenza i valori economici trattati sono quelli del Bilancio Consolidato di Gruppo.

La terza parte del *Bilancio Sociale* infine – la *Relazione Sociale* – descrive le principali politiche adottate nei confronti dei diversi *stakeholder*.

Il Bilancio Sociale occasione di dialogo



L'attività di ascolto

Importante per la redazione del *Bilancio Sociale* è l'attività di ascolto degli *stakeholder* – i portatori di interesse – che consiste in interviste e *focus group* volti a rilevare le opinioni e le attese dei principali interlocutori di Acea. L'ascolto consente di verificare la coerenza tra il comportamento scelto ed adottato dal Gruppo Acea, la sua effettiva attuazione e la sua adeguata percezione. I diversi portatori di interesse, a cui Acea dà voce tramite indagini svolte con regolarità, esprimono le loro esigenze, la loro soddisfazione o le eventuali critiche, rendendo possibile al Gruppo di tenerne conto nell'orientamento strategico e nella gestione organizzativa (nei capitoli della *Relazione sociale* vengono esposti i principali risultati delle ultime indagini).

Giuseppe Noia
Responsabile Rapporti Istituzionali

Le schede allegate

I commenti sviluppati nella *Relazione Sociale* si riferiscono alle politiche realizzate nei territori tradizionalmente serviti da Acea (Roma) e alle attività delle società che Acea SpA controlla al 100%.

In allegato, una scheda è dedicata alla nuova area geografica, Genova, interessata significativamente, a partire dal 2000, dalle attività del Gruppo e presenta i principali aspetti sociali connessi alle attività degli Acquedotti De Ferrari Galliera e Nicolay.

Una seconda scheda descrive in modo più approfondito le politiche di Zètema, Progetto Cultura Srl, società del Gruppo che, pur essendo esclusa dall'area di consolidamento economico, riveste un ruolo crescente verso le comunità servite.

Bilancio Sociale

rendiconta le attività di Acea, integrando la comunicazione rivolta agli *stakeholder* con elementi extra contabili

Stakeholder

(portatori di interesse)

sono i soggetti che hanno con Acea relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività del Gruppo

Metodologia

Il *Bilancio Sociale 2000* recepisce i principi di redazione condivisi a livello nazionale e internazionale (GBS, *AccountAbility 1000* e *Sustainability Reporting Guidelines*)



parte prima

L'identità aziendale

L'identità aziendale: assetto organizzativo

Alla fine del 1999 Acea ha avviato il riassetto societario che ha portato alla attuale configurazione del Gruppo. La nuova configurazione individua un assetto coerente con le prospettive di sviluppo aziendale pianificate negli anni passati e in armonia con l'evoluzione del contesto economico e normativo di riferimento.

(v. box Assetto del Gruppo Acea)

La gestione diretta dei servizi di distribuzione di energia elettrica e quella del ciclo integrato delle acque sono state trasferite alle società Acea Distribuzione SpA ed Acea Ato 2 SpA, operative dal 1° gennaio 2000. Tramite la controllata Acea Ato 2, Acea SpA si avvia alla gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale 2, che

include 111 Comuni tra Roma e provincia. Il forte sviluppo dell'area idrico ambientale ha portato inoltre all'acquisizione, tramite la società controllata Acqua Italia SpA, degli Acquedotti Nicolay SpA e De Ferrari Galliera SpA, due società di gestione idrica dell'area di Genova. Dal nuovo assetto emerge anche la crescita sul mercato estero del Gruppo Acea, con la costituzione delle nuove società controllate: Consorzio Aqua Azul SA (Perù), Acea & Company Armenian Utility Scarl (Armenia) e Aguas de S. Pedro SA de Cv (Honduras).

Nel 2000 è stata costituita Electrone, la Società Grossista di Energia, a seguito dell'accordo sottoscritto tra Acea SpA, Aem SpA- Milano, Aem SpA -Torino e la società svizzera Atel SA, con la



missione di vendere elettricità e prodotti energetici a clienti idonei in Italia e in altri paesi europei. Inoltre, a seguito dell'immissione sul mercato di una parte della capacità produttiva di Enel SpA, prevista dal Decreto Bersani, è nato il consorzio Italtower, tra Acea SpA, Aem SpA - Milano e Aem SpA - Torino, con lo scopo di partecipare alla gara per l'acquisto delle centrali Enel.

L'apertura verso nuove aree di *business*, in particolare il settore delle telecomunicazioni, ha portato nel 2000 - in seguito alla fusione tra Acea Telefonica SpA e Telexis SpA (Gruppo Fiat) - alla costituzione di una nuova società: Atlanet SpA, quarto operatore nazionale di telefonia fissa. Atlanet partecipa, come primo azionista industriale italiano, al consorzio Ipse 2000 che si è aggiudicato una delle cinque licenze UMTS ed ha così acquisito un ruolo di spicco anche nella telefonia mobile.

Nel 2000 è stata infine costituita Acea Clienti SpA¹, società destinata alla gestione integrata dell'attività commerciale e amministrativa dei clienti Acea. Essa rappresenterà un veicolo

commerciale, promuovendo nuovi prodotti e servizi erogati dalle diverse società nella logica del Gruppo *multiutility* e *multiservice*, e assolverà alla missione della *customer care*.

Con effetto 1° dicembre 2000 sono state scorporate e conferite a WRC Italia SpA le attività di laboratorio. La nuova società è scaturita da un accordo strategico, firmato nel 1999, tra Acea SpA e il gruppo inglese *Water Research Centre*, al fine di collaborare nel campo della ricerca, valorizzando *asset* e *know how*.

Nella nuova configurazione di Gruppo, Acea SpA, oltre ad aver mantenuto la gestione diretta della produzione di energia, del teleriscaldamento e del servizio di illuminazione pubblica, svolge il ruolo di *Holding* industriale, esercita le funzioni di indirizzo strategico, controllo e coordinamento generale e presidia il valore dei diversi *business*. E' inoltre di pertinenza della Capogruppo il patrimonio di competenze comuni, quali l'amministrazione, la logistica, la finanza, l'impiego di tecnologie e sistemi informativi e l'ingegneria, al fine di favorire le sinergie a livello di *corporate*.

¹ Nel 2001 è diventata operativa con la denominazione *Voinoi SpA*.



Assetto del Gruppo



N.B. WRC Italia SpA non compare perché controllata da Acea SpA dal gennaio 2001.

Nel 1999 la controllata Acea Telefonica SpA compariva nello schema del Gruppo, al 31/12/2000 la nuova Società da essa derivata, Atlanet SpA, in quanto partecipata, non compare.

Le attività

Si descrivono sinteticamente le principali attività delle Società del Gruppo:

Acea SpA,

oltre ad esercitare il ruolo di *Holding* industriale, gestisce direttamente le attività di produzione di energia elettrica, teleriscaldamento e illuminazione pubblica.

Area energia

Acea Distribuzione SpA

gestisce la pianificazione, progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in alta tensione e l'esercizio della rete di distribuzione dell'energia elettrica. Provvede inoltre alla vendita dell'energia ai clienti vincolati.

Acea Trasmissione SpA

assicura l'esercizio e la manutenzione della porzione di rete di trasmissione dell'energia elettrica di proprietà, facente parte della Rete Nazionale, in base alla convenzione stipulata con il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale. Si occupa inoltre dell'esercizio, manutenzione e sviluppo della rete dei collegamenti in alta tensione di proprietà di Acea Distribuzione SpA.

Acea Trading SpA

si occupa di acquisto, vendita, importazione ed esportazione di energia elettrica e, in prospettiva, di gas metano per il mercato nazionale ed estero; esercita anche attività di consulenza e assistenza negli ambiti indicati.

Acea Luce SpA

si occupa della progettazione e della manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica. Svolge inoltre attività nel settore ambientale attraverso il controllo degli impianti termici e dei gas di scarico dei veicoli.

Electrone SpA

è la Società Grossista di Energia (costituita tra Acea SpA, Aem SpA - Milano, Aem SpA -Torino e la svizzera Atel) che ha per missione la vendita di elettricità e di altri prodotti energetici a clienti idonei in Italia e all'estero, con operatività nel settore del *risk management* dei prodotti finanziari derivati e dei servizi energetici.

Italpower SpA

è il Consorzio (tra Acea SpA, Aem SpA - Milano, Aem SpA -Torino e Atel SA) che partecipa alla procedura di alienazione delle partecipazioni detenute da Enel SpA in Eurgen SpA, Elettrogen SpA e Interpower SpA ("Genco").

Area idrico ambientale

Acea Ato 2 SpA

ha per obiettivo la gestione del servizio idrico integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio Centrale, un'area che comprende Roma e altri 110 Comuni del Lazio. Acea Ato 2 deve assicurare la gestione ottimale di tutti gli aspetti del ciclo idrico, dalla captazione, adduzione e distribuzione di acqua, alla gestione delle fognature e depurazione dei reflui. La società cura la protezione, il monitoraggio e il potenziamento dei corpi idrici e dal 2000 gestisce,



oltre alle fontanelle, alle bocche antincendio e al servizio di innaffiamento, anche le fontane monumentali della città.

Acqua Italia SpA

si occupa dell'acquisizione diretta e della partecipazione a gare per l'assunzione di quote di capitale sociale di imprese operanti nel settore idrico.

Acquedotto De Ferrari Galliera SpA

cura il servizio idrico potabile a Genova e in alcuni comuni limitrofi e produce energia elettrica sfruttando il dislivello di quota tra la zona di prelievo idrico e quella di distribuzione.

Acquedotto Nicolay SpA

cura il servizio idrico potabile a Genova e in alcuni comuni limitrofi; svolge anche servizi di fognatura e produce energia elettrica sfruttando il dislivello di quota tra la zona di prelievo idrico e quella di distribuzione.

Consorzio Agua Azul SA

ha per obiettivo la realizzazione e la gestione del sistema di approvvigionamento idrico della città di Lima, in Perù.

Acea & Company Armenian Utility Scarl

cura, attraverso *Management Contract*, la gestione dei servizi idrici e fognari della città di Yerevan, in Armenia.

Aguas de San Pedro SA

la società prevede la gestione dei servizi idrici integrati della città di San Pedro Sula, in Honduras.

Eurolab SpA

fornisce servizi di laboratorio nel settore ambientale (acque, rifiuti, inquinamento

atmosferico, igiene industriale e medicina del lavoro).

WRC Italia SpA

fornisce servizi di laboratorio, di Ricerca & Sviluppo, di studi e consulenze, prioritariamente nell'area idrico ambientale, a società del Gruppo Acea e al mercato esterno; presta supporto tecnico e scientifico allo sviluppo del Gruppo nel mercato nazionale e internazionale.

Servizi e varie

Acea Clienti SpA (oggi Voinoi SpA)

gestisce l'attività commerciale ed amministrativa dei clienti delle principali società del Gruppo Acea; coordina e supervisiona lo sviluppo delle attività in un'ottica di *customer care*.

Atlanet SpA

alla quale Acea SpA partecipa al 33%, nasce dalla volontà di Acea, Fiat e Telefónica di unire risorse umane e professionali, esperienze e tecnologie per dare vita a una nuova realtà nel panorama delle telecomunicazioni. E' il quarto operatore nazionale di telefonia fissa e ha assunto un ruolo di rilievo anche nella telefonia mobile, partecipando con successo, tramite Ipse 2000, alla gara per le licenze UMTS.

Cartesia Cartografia Digitale SpA

(50% Acea, 50% Telecom), cura la progettazione, realizzazione, aggiornamento e commercializzazione di cartografia numerica, strumento necessario per lo sviluppo di prodotti

applicativi per la gestione di sistemi informativi territoriali e la fornitura dei relativi servizi.

Ecomed Srl

(50% Acea, 50% Ama), agenzia per lo sviluppo sostenibile del Mediterraneo, si propone come punto di riferimento per la cooperazione tra le città del Mediterraneo e per promuovere politiche e tecnologie innovative in campo ambientale, con particolare riferimento alla termovalorizzazione.

Utilitas SpA

nata per fornire servizi ad alta tecnologia alle aziende di distribuzione di acqua, energia elettrica, illuminazione pubblica, controllo della mobilità, monitoraggio ambientale, ha integrato l'offerta per i gestori dei servizi a rete, con un nuovo catalogo che si sviluppa verso il *Global service*. Parallelamente Utilitas ha sviluppato il suo ruolo di *General contractor* per rivolgersi alla clientela *business*.

TS Tecnologie del Sottosuolo Srl

nasce per dare una risposta efficace e funzionale all'organizzazione dei servizi nel sottosuolo della città, attraverso l'applicazione di tecnologie avanzate.

Zètema Progetto Cultura Srl

costituita da Acea, Associazione Civita e Costa Edutainment, si occupa della valorizzazione di siti archeologici e musei in Italia, curandone la gestione e la promozione. Attualmente gestisce, tra gli altri, i servizi dei Musei Capitolini e delle Scuderie Aldobrandini di Frascati.



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

AEM 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

Evoluzione della *Governance*

La riorganizzazione societaria del Gruppo Acea, e di Acea SpA in qualità di *Holding*, si basa su strumenti e meccanismi di *corporate governance* istituzionali e industriali; essi prevedono il rispetto di regole condivise (tramite l'emanazione di Direttive da parte della Capogruppo, nella sua funzione di coordinamento, direzione e controllo) e il funzionamento efficace di Comitati di Direzione, Comitati Strategici e Comitati Settoriali, istituiti al fine di raggiungere la migliore gestione societaria ed un disegno imprenditoriale unitario.

Nel dicembre 1999 il Consiglio di Amministrazione di Acea ha recepito le raccomandazioni sull'organizzazione delle società quotate, contenute nel *Rapporto* e nel *Codice di Autodisciplina*, emanati dal Comitato per la *Corporate Governance* delle Società Quotate (Borsa Italiana SpA), integrandole nel proprio documento di *Corporate Governance*. Acea ha stabilito di provvedere ad una applicazione graduale del *Codice di Autodisciplina*, assicurando nell'immediato l'emanazione di principi e criteri guida ed

ha contestualmente costituito due Comitati (Comitato per il Controllo interno e Comitato per la remunerazione) in esso previsti.

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha così stabilito che il Gruppo cui applicare le regole di governo societario, in sede di prima attuazione, è costituito dalle Società controllate al 100%.

Gli organi sociali e di amministrazione delle Società controllate hanno le proprie specifiche competenze e sono formati ricorrendo alla struttura dirigenziale di Acea SpA, al fine di assicurare un'efficace sinergia e la conformità alle direttive indicate dalla Capogruppo.

Per contro, le Società elaborano le proprie strategie di *business* – tese a raggiungere gli obiettivi definiti dalla *Holding* secondo le direttive da essa stabilite –, sono responsabili delle *performance* e garantiscono il raggiungimento dei livelli di servizio e di soddisfazione dei clienti. Per l'organizzazione e le strutture degli organi societari delle altre Società partecipate da Acea SpA vengono adottate soluzioni specifiche e scelte

la gestione integrata di tutto il ciclo idrico

1989

assume la gestione del servizio di illuminazione pubblica del Comune di Roma, cambiando la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa una particolare competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale

1992

si trasforma da Azienda

Municipalizzata in Azienda Speciale Acea con la denominazione di Acea - Azienda Comunale Energia e Ambiente

1998

il 1° gennaio inizia ad operare in forma di Società per Azioni

1999

viene quotata in Borsa e il Comune di Roma colloca sul mercato azionario il 49% del capitale. La Società si organizza in *Holding* e viene costituito il Gruppo Acea, con la societizzazione di Acea Distribuzione,

Acea Trasmissione, Acea Ato 2.

2000

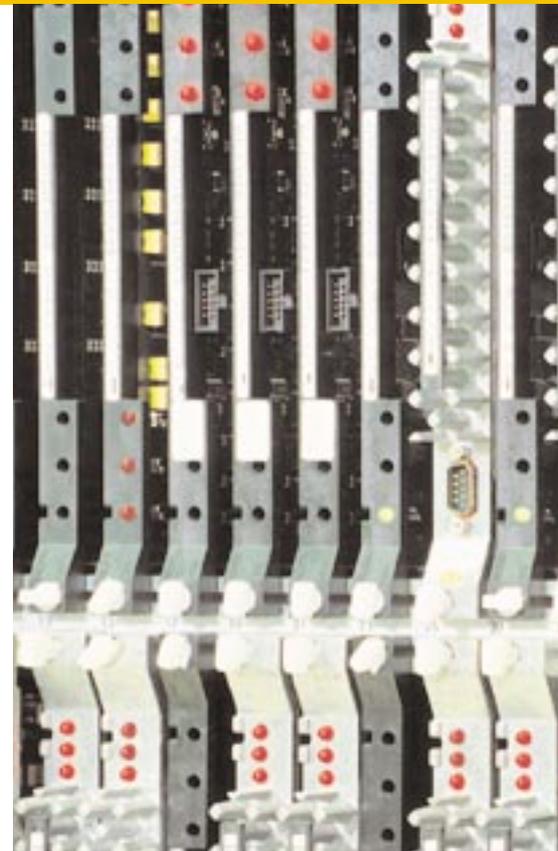
opera come una moderna *Holding* Industriale, a capo del Gruppo Acea. Si configura come Azienda *multi-utility* e *multi-service* focalizzata sui settori tradizionali e strategici (ciclo integrato dell'acqua, energia elettrica, telefonia). Adotta una politica di consolidamento del *core business* e di progressiva espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero.

concordate con i *partner* .

All'interno della *Holding* sono state individuate le Unità di *corporate governance* e le Unità di *service* , queste ultime a diretto supporto delle attività operative gestite dalle Unità di *business* (rimaste all'interno di Acea SpA) e dalle nuove Società del Gruppo.

Le prestazioni dei servizi infragruppo (riguardanti sia funzioni di *governance* sia funzioni di *service*) sono regolate da Contratti di Servizio.

Inoltre, nel novembre 2000 è stato approvato dall'Assemblea ordinaria degli azionisti di Acea SpA il *Regolamento delle Assemblee degli Azionisti* , così come indicato dal Codice di *Autodisciplina delle Società Quotate* (art.12.4), al fine di proporre principi di comportamento atti a garantire il corretto rapporto tra le società quotate e il mercato.



Acea. Per un'economia del benessere.

I valori di riferimento

Il Gruppo Acea orienta le proprie scelte strategiche e la pianificazione dello sviluppo, l'organizzazione del lavoro e le relazioni con tutti gli *stakeholder* fondandosi su valori di riferimento, adottati volontariamente ed enunciati in documenti, diffusi sia all'interno sia all'esterno del Gruppo, che denotano la responsabilità socio-economica dell'Azienda.

Nel 2000 si è lavorato intensamente alla redazione della *Carta dei Valori*, in via di approvazione, finalizzata ad indirizzare eticamente il comportamento di Acea e del suo personale nel compimento della missione aziendale.

Il rispetto dei principi di *efficienza, equità, correttezza, collaborazione, valorizzazione professionale, trasparenza*, oltre a costituire una scelta morale, assicura una maggiore tutela dello stesso interesse economico societario ed è condizione per la crescita della competitività del Gruppo. Ne è riprova il graduale aumento, negli ultimi anni, dell'interesse rivolto da alcuni settori del mercato finanziario alle aziende in grado di dimostrare il loro impegno etico e

sociale, nonché la progressiva sensibilizzazione del mondo imprenditoriale ed industriale alle tematiche dello sviluppo sostenibile e al rispetto ambientale.

Il Gruppo Acea dispone da tempo di alcuni documenti, tramite i quali afferma la propria adesione a principi etici, generali e specifici, che trovano la loro concreta applicazione nello svolgimento delle attività e nelle relazioni con gli *stakeholder*: valgono la *Carta dei servizi idrici** e il *Codice di condotta commerciale**, per gli aspetti commerciali del *core business*, la *Politica della qualità**, la *Politica Ambientale** nonché tutte le altre fonti, prescritte dalla normativa vigente o volontariamente adottate, quali il *Regolamento di servizio*, il *Codice contro le molestie sessuali* ecc. che garantiscono un comportamento eticamente corretto e reciprocamente responsabile tra Acea e il suo personale.

* vedi Allegato n.1



**ACEA È OLD ECONOMY,
È NEW ECONOMY,
È ANCORA DI PIÙ.
È LA WEALTH ECONOMY.**

**CRESCITA ECONOMICA E RISPETTO DELL'UOMO:
IL NUOVO MODO DI FARE AFFARI
È PRODURRE BENESSERE.
QUESTA È LA WEALTH ECONOMY.**

La *Carta dei servizi*, per l'area idrica, e il *Codice di condotta commerciale* - quest'ultimo adottato nel 2000 in ottemperanza ad una Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas - pongono al centro della loro attenzione i clienti di Acea e impegnano il Gruppo ad erogare servizi di qualità elevata e crescente. I due documenti sono infatti imperniati sulla trasparenza nei rapporti commerciali con i clienti, sull'eguaglianza e imparzialità di trattamento, sul maggiore coinvolgimento degli utenti tramite i regolari incontri con le Associazioni che li rappresentano, sull'incremento dell'attività di comunicazione semplice ed efficace, sulla chiarezza delle informazioni, sul rispetto e la disponibilità verso i clienti. Con la *Carta dei servizi idrici* e il *Codice di condotta commerciale*, inoltre, Acea rende noti gli *standard* di qualità dei servizi erogati che si impegna a rispettare (vedi capitolo "Clienti - Qualità percepita"). La *Politica della qualità* di Acea è finalizzata all'introduzione e allo sviluppo di Sistemi Qualità, in conformità alla norma di riferimento comunitaria (UNI EN ISO 9001), e si pone come obiettivi la soddisfazione della clientela, il

miglioramento del rapporto tra qualità erogata e tempi/costi del servizio, la sicurezza dei dipendenti e la sicurezza sul territorio, implicando il coinvolgimento di tutto il personale. Con l'adozione di questo documento, Acea dà ulteriore conferma dell'adesione ai principi di trasparenza e correttezza, garantendo la qualità certificata dei processi produttivi, nonché ad un principio generale di responsabilità sociale.

I principi di tutela delle risorse e rispetto dell'ambiente trovano loro esplicita enunciazione nella *Politica Ambientale*, con la quale Acea si è impegnata a gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, a ridurre gli impatti ambientali, ad adottare adeguati strumenti di controllo, a mettere in atto programmi di miglioramento, ricerca, innovazione, utilizzando materiali adeguati e le migliori tecniche disponibili. Il Gruppo Acea redige inoltre ogni anno un *Rapporto Ambientale*, quale strumento essenziale di informazione e comunicazione delle azioni intraprese nel campo della responsabilità ambientale.

Acea, nei confronti del personale, adotta il principio della valorizzazione professionale svolgendo un'articolata attività di formazione dei dipendenti. L'attenzione alla salute e alla sicurezza viene garantita dal costante adeguamento delle strutture finalizzate alla prevenzione e alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Inoltre, il Gruppo Acea guarda con interesse all'individuazione di criteri oggettivi per il riconoscimento del comportamento socialmente responsabile delle aziende, come quelli previsti dalla certificazione SA 8000 (*Social Accountability 8000*). La certificazione SA 8000 impone un comportamento eticamente corretto verso la società civile e il mondo del lavoro e attesta, tra l'altro, il non utilizzo di manodopera minorile né di alcuna forma di costrizione o coercizione, la presenza di ambienti di lavoro salubri e sicuri, la libertà di associazione per i lavoratori, la corretta retribuzione e l'assenza di discriminazioni.



**NELLA WEALTH ECONOMY
LE LEGGI DELL'ECONOMIA
SONO QUELLE DELLA NATURA.**

**250.000 ANALISI DELL'ACQUA
OGNI ANNO:
IL RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELL'UOMO
HA RESO ACEA LEADER IN ITALIA
E NEL MONDO
NEI SERVIZI IDRICI INTEGRATI.**

La missione aziendale

La *Missione Aziendale* di Acea SpA declina le finalità dell'azienda in campo economico e sociale.

Gli obiettivi di crescita imprenditoriale e di creazione di valore per gli azionisti vengono perseguiti principalmente attraverso il rafforzamento del *core business*, la diversificazione delle attività in settori contigui, l'espansione territoriale e una mirata politica di partecipazioni e alleanze. Ad essi corrisponde l'articolazione di valori di riferimento, assunti da Acea nello svolgimento delle attività ed enunciati nella stessa *Missione Aziendale*, quali la flessibilità e l'efficienza nella gestione, l'orientamento al cliente, la responsabilizzazione delle risorse umane, l'attenzione alla qualità dei servizi, la valorizzazione del tessuto economico indotto, la valorizzazione professionale dei dipendenti.

Le finalità sociali di Acea, deducibili dalla *Missione Aziendale*, mirano alla qualità della vita e ad accrescere il benessere della collettività. Sono orientate da questi due principi basilari le politiche di salvaguardia ambientale, l'erogazione di servizi di qualità elevata, la presenza attiva sul territorio, a partire dalla città di Roma, e l'ampliamento dei servizi offerti per rispondere alle crescenti attese dei cittadini-clienti, la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale, alla quale Acea contribuisce sia mettendo a frutto la propria specifica competenza (illuminazione artistica, fontane ecc.) sia attraverso i contributi e le erogazioni liberali (vedi anche capitolo "Collettività").



La missione aziendale

Gli interessi prevalenti e il segno distintivo

Vocazione di azienda multiservizi che, nella nuova configurazione di gruppo societario, rafforza la missione imprenditoriale di gestione integrata e di sviluppo di servizi di pubblica utilità. Esercizio, nel nuovo ruolo di capogruppo e *Holding* industriale, delle funzioni di indirizzo, controllo e coordinamento generale delle società operative controllate, mediante definizione delle strategie di gruppo, presidio del valore dei diversi *business* per i clienti serviti e per gli azionisti, gestione delle risorse chiave, ottimizzazione dei servizi/competenze comuni. Attiva direttamente, o tramite società controllate, su tutti i processi del ciclo integrato delle acque (captazione, adduzione, distribuzione, collettamento e depurazione) e della filiera dell'energia elettrica (produzione, trasmissione, distribuzione primaria e distribuzione secondaria), compresi i servizi di teleriscaldamento e di pubblica illuminazione, funzionale e monumentale, con attenzione ai settori delle comunicazioni e del gas. Flessibilità, efficacia ed efficienza nella gestione, improntata all'orientamento al cliente e alla responsabilizzazione delle risorse umane. Fornitura di servizi a qualità crescente con attenzione alla tutela ambientale. Impulso alla creazione di valore, attraverso lo sviluppo di nuove iniziative imprenditoriali coerenti con la missione aziendale. Forte radicamento sul territorio di Roma e incremento dei servizi offerti a livello locale.

Il mercato

Concentrazione sulle attività relative al ciclo integrato delle acque e alla filiera dell'energia elettrica. Diversificazione in settori contigui, facendo leva sul patrimonio di impianti, tecnologia e competenze acquisite, per realizzare una strategia di sviluppo capace di generare ulteriore valore per gli azionisti. Crescita territoriale, a partire dal modello sperimentato su Roma. Valorizzazione del tessuto economico indotto. Apertura alle nuove opportunità di crescita offerte dall'evoluzione normativa in atto e, in particolare, dalla ristrutturazione dei comparti idrico ed elettrico. Investimento nella qualità delle risorse (materiali ed immateriali) per sviluppare capacità concorrenziali. Politica di alleanze, *partnership* e partecipazioni strategiche per ottimizzare il posizionamento aziendale.

Il lavoro

Valutazione e sviluppo delle capacità professionali dei dipendenti e responsabilizzazione del *management* per la realizzazione degli obiettivi aziendali. Applicazione di modelli di crescita professionale avanzati e condivisi, finalizzati a valorizzare le risorse ad alto potenziale e l'impiego flessibile del personale.



L'ambiente

Attenzione alle esigenze ambientali, con la partecipazione attiva alle politiche di tutela del territorio e di sviluppo eco-compatibile, contribuendo a livello locale al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità globale (Protocollo di Kyoto). Ricerca e applicazione di tecnologie innovative, finalizzate alla tutela dell'ambiente naturale. Valorizzazione del territorio attraverso progetti e programmi che rendano maggiormente fruibile e visibile il patrimonio artistico e culturale.

L' Amministratore Delegato
Paolo Cuccia

Il Presidente
Fulvio Vento



Lo scenario

Nel settore dei **servizi pubblici** continua il progressivo percorso di apertura alla liberalizzazione e alla concorrenza; tale tendenza prefigura un assetto in cui gli operatori saranno chiamati a competere tramite lo strumento della gara, con ulteriori stimoli all'efficienza produttiva e alla creazione di sinergie industriali. Il progetto di riforma della legge sui servizi pubblici locali (l. n.142/90) anche nel 2000 non ha concluso l'*iter* di approvazione legislativa .

Per quanto concerne il settore dell'**energia elettrica**, punto di riferimento normativo resta il decreto legislativo n.79 del 16 marzo 1999 (c.d. Decreto Bersani) che regola la liberalizzazione del mercato energetico, in attuazione della direttiva comunitaria 96/92/CE del 16 dicembre 1996; nel 2000 sono stati approvati alcuni decreti legislativi in progressiva attuazione del Decreto Bersani.

Il 2000 è stato contrassegnato:

- dall'*iter* per l'alienazione di parte della capacità produttiva dell'Enel
- dall'avvio delle attività del Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale
- dalla rapida apertura della domanda da parte dei clienti idonei ²
- dal nuovo ordinamento tariffario per la fornitura di energia ai clienti del mercato vincolato
- dal percorso per il rilascio della concessione unica per l'erogazione del servizio negli ambiti comunali.



Nel **settore idrico** il processo di attuazione della l. n.36/94 (c.d. Legge Galli) – che ha aperto la strada al riordino dei servizi idrici e all'industrializzazione del sistema, stabilendo una netta separazione di ruoli tra l'attività di indirizzo e controllo e quella gestionale – ha subito ritardi e, solo di recente, si incomincia a delineare il percorso verso il progressivo superamento della frammentazione dell'offerta: qualità dei servizi e investimenti in infrastrutture rappresentano i fattori chiave per gli operatori del settore.

Nel **settore delle telecomunicazioni**, lo stato avanzato del processo di liberalizzazione ha indotto numerosi nuovi operatori ad affacciarsi su un mercato caratterizzato dall'attiva partecipazione delle imprese dei servizi pubblici locali. La telefonia mobile, in particolare, ha visto la creazione di numerosi poli di aggregazione tra i diversi operatori – anche tramite la costituzione di appositi consorzi – per la partecipazione alla gara svoltasi di recente per il rilascio delle licenze per la telefonia mobile di ultima generazione (UMTS).

In generale, si può rilevare che, in tutti i settori di riferimento per le aree di attività del Gruppo Acea, le dinamiche normative e le tendenze macroeconomiche sono in rapida evoluzione, obbligano a scelte tempestive e si orientano verso la progressiva identificazione di realtà che hanno bisogno di massa critica e di maggiore concentrazione per affrontare al meglio la sfida dell'apertura dei mercati.

² Sono considerati idonei i clienti che superano una determinata soglia di consumo (un GWh/a). La l. n. 57 del 5 marzo 2001 ha ridotto tale limite a 0,1 GWh/a, a decorrere dal 90° giorno dalla cessione da parte di Enel di almeno 15.000 MW di capacità produttiva.



Strategie e politiche del Gruppo Acea

Il Gruppo Acea ha operato sia nei *business* tradizionali (energia e acqua) sia nei nuovi *business* (in particolare le telecomunicazioni) portando avanti l'ampliamento dei servizi offerti al cliente, la valorizzazione dei propri *asset* materiali ed immateriali, l'espansione territoriale e una politica di alleanze di settore, con l'intento di sviluppare strategie imprenditoriali capaci di anticipare le linee evolutive del nuovo contesto esterno.

Le strategie di sviluppo del Gruppo Acea sono incentrate su tre obiettivi prioritari:

- il rafforzamento dei settori tradizionali di *core business* idrico ed elettrico
- la crescita dimensionale, tramite il consolidamento del modello romano e la sua esportazione in altre realtà territoriali
- la valorizzazione del posizionamento raggiunto nei nuovi *business*.

Il primo obiettivo prevede l'estensione delle reti e degli impianti, l'ottimizzazione dei processi e della gestione, il miglioramento continuo della qualità dei servizi tradizionali offerti, la progressiva creazione di nuovi

servizi/prodotti a valore aggiunto.

Le politiche messe in atto da Acea nel 2000 sono state indirizzate al rafforzamento e alla riorganizzazione strutturale dei *business* tradizionali; si è raggiunta la piena operatività di Acea Distribuzione e Acea Trasmissione alle quali si sono affiancate Acea Trading, Electrone e Italpower, con la missione, queste ultime, di posizionare decisamente Acea nel mercato dei clienti idonei e della produzione di energia elettrica, anche attraverso l'acquisizione di parte delle centrali Enel, che verranno cedute in ossequio al Decreto Bersani. Nel 2000 si sono inoltre creati i presupposti favorevoli alle trattative con Enel SpA per l'acquisizione della gestione della rete elettrica su Roma e Formello che porterà ad un raddoppio del bacino dei clienti vincolati. Per l'area idrica, il Gruppo Acea persegue la valorizzazione di tutti gli *asset* del settore idrico ambientale, proponendosi come operatore nazionale di riferimento a partire dal rafforzamento della presenza nel territorio d'origine. Tramite la società Acea Ato 2, il Gruppo sta progressivamente assumendo la gestione dell'Ambito Territoriale



Ottimale 2 - Lazio Centrale (composto da 111 Comuni, il più vasto in Italia per numero di abitanti serviti).

Molto è stato già fatto per garantire servizi di ottimo livello. La costituzione di un'unica struttura di gestione della clientela consentirà di elevare ulteriormente la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, orientandosi verso una offerta multiservizi, e, al tempo stesso, favorendo la concentrazione sul cliente anche attraverso nuovi canali di comunicazione (oltre allo sportello, oggi ci si può avvalere del telesportello e dello sportello *on line*).

Il secondo obiettivo, la crescita dimensionale e territoriale, è essenziale per valorizzare i vantaggi competitivi derivanti dal raggiungimento di una massa critica adeguata a fronteggiare le sfide dell'apertura dei mercati. Il Gruppo Acea attua una politica di acquisizioni e alleanze, a livello nazionale e internazionale, mettendo a frutto il *know how* di competenze specifiche. In effetti, il forte radicamento nel territorio d'origine e il bagaglio di esperienza acquisita in un contesto complesso come quello della Capitale risultano funzionali

all'espansione anche in altri territori.

Per il settore idrico, Acea oltre ad essere stata individuata come soggetto gestore dell'ATO 2 - Lazio Centrale (circa 3.600.000 abitanti serviti) ha partecipato a diverse gare, non ancora concluse, per la gestione del servizio idrico integrato anche in altri Ambiti Territoriali Ottimali. Il Gruppo Acea ha inoltre acquisito gli acquedotti genovesi De Ferrari Galliera e Nicolay, che insieme provvedono al fabbisogno idrico del 60% degli abitanti di Genova (per i dettagli, v. scheda in Allegato n.2). Nella Regione Toscana, infine è stata costituita la società Aquaser Srl, insieme ai principali gestori degli ATO 2, 5 e 6, per lo sviluppo di attività connesse alla gestione del servizio idrico. Per il servizio elettrico, le competenze nell'illuminazione pubblica funzionale e monumentale hanno già portato Acea, nel 2000, ad ampliare le attività oltre i comuni di Roma e Fiumicino (Trevignano, Bracciano, Valmontone, Velletri, Rocca di Papa, Foggia).

A livello internazionale, la prospettiva di crescita viene perseguita tramite alleanze con società italiane e straniere finalizzate alla realizzazione di efficaci sinergie e alla

condivisione dei rischi imprenditoriali.

Alle aree di sviluppo idrico già individuate nel bacino del Mediterraneo, in Medio Oriente e nell'Europa dell'Est, si è aggiunta l'area centro-sudamericana che ha portato ad un'alleanza con la società argentina SIDEKO ed altre iniziative sono in corso di sviluppo in Polonia, Albania, Libia, Nicaragua e Romania. Nel 2000, il Gruppo Acea si è aggiudicato la gestione dei servizi idrici in paesi con elevate prospettive di crescita, quali il Perù, l'Armenia e l'Honduras.

Il terzo obiettivo, di valorizzazione dei nuovi *business*, ha spinto il Gruppo Acea a consolidare la propria posizione nel settore delle telecomunicazioni con la definizione dell'alleanza strategica con Fiat e Telefonica e la costituzione di Atlanet (Acea partecipa al 33%), quarto operatore nazionale di telefonia fissa; Atlanet ha poi concorso con successo, tramite il consorzio IPSE (società partecipata da Atlanet al 12%) alla gara per le licenze UMTS.

Principali risultati economici e patrimoniali



ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

CENTRO CONFERENZE
FORNACE TOR DI VALLE

Roma • 29 aprile 2000

Acea, a partire dal 2000, è un Gruppo industriale multiservizi. I valori economici che meglio interpretano tale realtà sono pertanto quelli del Bilancio Consolidato di Gruppo³.

Il confronto con i dati delle edizioni precedenti del *Bilancio Sociale*, che prendevano a riferimento i valori economici di Acea SpA, è comunque assicurato dalla significativa incidenza dei valori della Capogruppo e delle tre società da essa scorporate alla fine del 1999 (Acea Distribuzione, Acea Trasmissione e Acea Ato 2) sui valori complessivi del Gruppo. Tale incidenza è stata infatti nel 2000 di oltre il 90% del Valore della Produzione Consolidato.

³ Vengono quindi adottati, nella presente edizione di Bilancio Sociale, i dati tratti dal Bilancio Consolidato di Acea, sia per il 1999 che per l'anno oggetto di analisi, mentre i dati 1998, laddove indicati, si riferiscono ad Acea SpA.

Le nuove acquisizioni societarie non hanno generato sul Bilancio Consolidato effetti economici o patrimoniali tali da richiedere la costruzione di un Bilancio degli esercizi precedenti che tenesse conto delle nuove partecipazioni.

Area di consolidamento (esclusa Acea SpA)

Denominazione	Quota di partecipazione
Acea Trasmissione SpA	100%
Acea Distribuzione SpA	100%
Acea Ato 2 SpA	100%
Acea Luce SpA	100%
Acea Trading SpA	100%
Acea Clienti SpA	100%
Acquedotto De Ferrari Galliera SpA	67%
Svin servizi SpA	67%
Immobiliare delle Fabbriche SpA	67%
Acqua Italia SpA	60%
Acea & Co. Armenian Utility Scarl	55%
Acquedotto Nicolay SpA	53%
Utilitas SpA	51%
Eurolab Srl	51%
TS Tecnologie del Sottosuolo Srl	51%
Ecomed Srl ⁴	50%
Cartesia SpA ⁴	50%
Consorzio Agua Azul SA ⁴	45%
Sernagiotto Technologies SpA	34%

⁴ Inclusa nell'area di consolidamento con il metodo proporzionale.



Principali dati economico-patrimoniali del Gruppo Acea (in miliardi di lire)

	1999 (Acea SpA)	1999 (Consolidato)	2000 (Consolidato)
Ricavi delle vendite e prestazioni (*)	1.180	1.187	1.265
Valore della produzione	1.337	1.343	1.434
Valore della produzione "A" (al netto delle immobilizz. interne)	1.297	1.303	1.396
Margine Operativo Lordo	415	415	425
% sul Valore della produzione "A"	32%	31,8%	30,5%
Risultato operativo	234	233	208
% sul Valore della produzione "A"	18%	17,9%	14,9%
Utile ordinario	242	241	171
% sul Valore della Produzione "A"	18,7%	18,5%	12,3%
Utile netto	1.497 ^(°)	214	94
Capitale investito netto (+)	4.467	3.302	3.641
Patrimonio netto	3.715 ^(°)	2.550	2.536

(*) Fonte: Conto economico riclassificato della Relazione al Bilancio 2000

(°) Compresa plusvalenza da conferimento di Lit. 1.282 miliardi

(+) Capitale investito netto = somma di patrimonio netto e debiti a breve/medio/lungo termine verso banche

Per un'analisi dettagliata dei valori economici e patrimoniali si rimanda al Bilancio Consolidato, disponibile anche *on line*; in questa sede ci si limita alle osservazioni rilevanti ai fini del *Bilancio Sociale*.

Gli eventi che hanno influito in modo significativo sui risultati economici del Gruppo, nel 2000, sono riconducibili principalmente all'espansione geografica e alle modifiche normative e tariffarie introdotte nel sistema elettrico in applicazione del Decreto Bersani e dei provvedimenti dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Il valore della produzione consolidato è aumentato, rispetto al 1999, soprattutto grazie alla crescita dei ricavi del settore idrico, generata dalle nuove acquisizioni societarie; il risultato sarebbe stato migliore se non avesse scontato la diminuzione dei ricavi elettrici dovuta alla politica tariffaria adottata dall'Autorità, volta a ridurre la quota del prezzo dell'energia di pertinenza della distribuzione al cliente finale, con lo scopo di stimolare l'efficienza e la produttività.

Il Gruppo Acea ha mantenuto livelli di redditività operativa elevati, testimoniati dall'incremento del Margine Operativo Lordo, pur avendo affrontato nel 2000 una notevole crescita delle attività, anche in termini di espansione geografica. Tale risultato è stato raggiunto in virtù di un'azione incisiva sui costi a vantaggio dell'efficienza complessiva. Sull'utile ordinario, in diminuzione, pesano l'aumento degli ammortamenti (dovuto alla politica di investimenti dell'azienda in impianti e nel potenziamento degli strumenti gestionali e informativi) e l'aumento degli oneri finanziari, conseguenza del maggior ricorso all'indebitamento, reso possibile dalla solida struttura patrimoniale del Gruppo.

L'andamento dell'utile netto riflette anche la fine degli effetti del periodo di moratoria, protrattosi sino al 31 dicembre 1999, che prevedeva il non assoggettamento di Acea all'Imposta sul Reddito delle Persone Giuridiche (IRPEG), in applicazione delle disposizioni dell'art. 88 del D.P.R. 917/86.

Il Valore Aggiunto

Formazione e ripartizione del Valore Aggiunto

in milioni di lire	1999	2000 (consolidato)
Valore della Produzione	1.343.127	1.434.250
Oneri esterni (*)	537.865	606.891
Valore Aggiunto caratteristico lordo	805.262	827.359
Proventi finanziari	51.083	34.961
Rettifiche attività finanziarie	(55)	(12.904)
Gestione straordinaria	(3.320)	(836)
Utile distribuito		40.361(**)
Valore Aggiunto globale lordo	852.970	888.941
% sul Valore della Produzione	63	62

(*) *Al netto di liberalità, quote associative, imposte e tasse, sponsorizzazioni/eventi.*

Sono inoltre esclusi: costi mensa, concorso tariffa dipendenti ed ex dipendenti, CRA, assistenza sanitaria.

(**) *L'utile distribuito con l'approvazione del Bilancio 2000 è stato sommato alle voci che compongono il Valore Aggiunto globale lordo perché contabilmente è maturato nell'esercizio precedente.*

La lettura del processo di formazione del Valore Aggiunto, inteso come differenza tra valore della produzione e oneri esterni consente di quantificare gli scambi che il Gruppo intrattiene con i più importanti interlocutori: i clienti, i fornitori, le risorse umane, i finanziatori, le istituzioni e la collettività.

Il Conto Economico Consolidato, riclassificato in funzione del Valore Aggiunto, rappresenta l'anello di congiunzione tra i dati economico-finanziari e la rendicontazione sociale⁵.

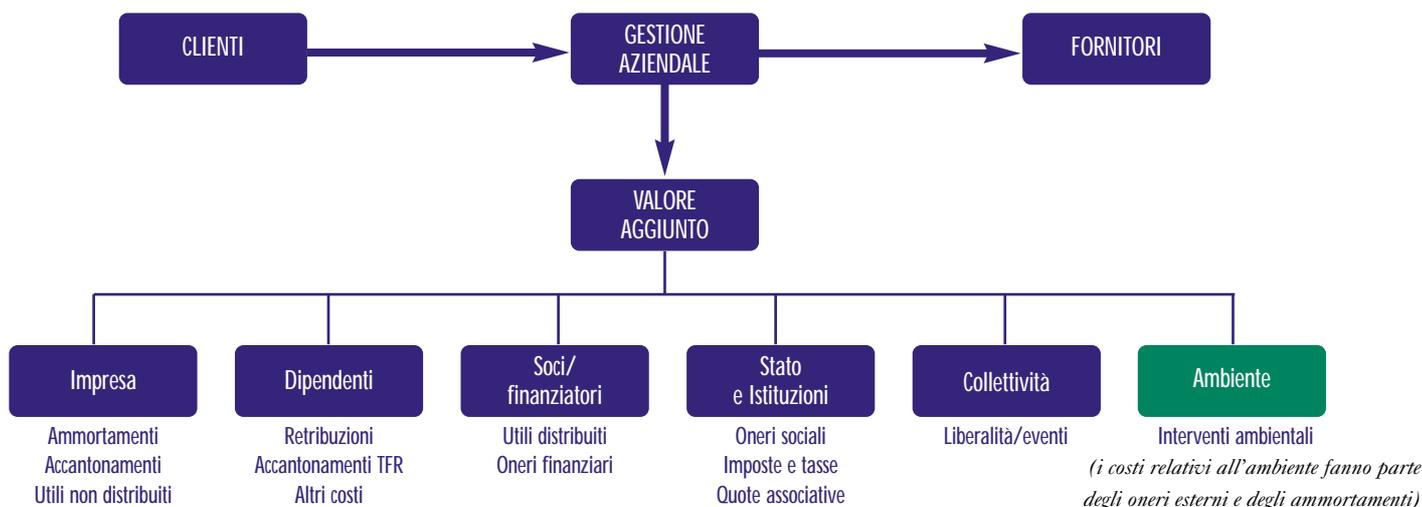
Si noti che il flusso verso fornitori, relativo agli oneri esterni, si riferisce tipicamente ai consumi di materie e servizi e ad alcuni altri oneri diversi di gestione: rientrano pertanto nella ripartizione del Valore Aggiunto anche quelle poste del bilancio che, pur essendo tecnicamente oneri esterni, consentono di evidenziare con maggiore trasparenza i flussi attivati con le Istituzioni (tasse e quote associative) e il contributo alla collettività (erogazioni liberali, sponsorizzazioni, eventi, ecc.)⁶.

Nel 2000 il Gruppo Acea ha generato un Valore Aggiunto di circa 889 miliardi di lire (pari al 62% del Valore della Produzione) in aumento, in termini assoluti, rispetto al Valore del 1999.

⁵ *Per maggiore confrontabilità, la stessa logica di ripartizione è stata applicata anche ai dati del Bilancio Consolidato 1999 che appaiono dunque classificati diversamente rispetto ai prospetti del Bilancio Sociale 1999.*

⁶ *Nel 2000, in coerenza con l'impostazione consigliata dal Gruppo Bilancio Sociale (v. nota metodologica introduttiva) è stata adottata tale concezione innovativa del Valore Aggiunto.*

Generazione e ripartizione del Valore Aggiunto



Il Valore Aggiunto generato nell'anno 2000 risulta così distribuito:

il 34% alle risorse umane:

la stabilità, rispetto al 1999, deriva dal percorso di efficientamento interno alle singole società "da scorporo", compensato dall'aumento del numero dei dipendenti, dovuto all'espansione del Gruppo;

il 17% alle Istituzioni:

l'impegnata di questo valore, sia in termini assoluti (+35%) che in percentuale sul Valore Aggiunto (dal 13 al 17%), è ascrivibile alla fine del periodo di moratoria fiscale di cui Acea ha beneficiato fino al 1999; sono comprese, oltre alle imposte e tasse dirette, indirette e patrimoniali e agli oneri sociali, le quote versate agli Enti Confederati, alle Authorities ed alle altre Associazioni di riferimento;

il 13% agli azionisti e ai finanziatori:

la quota destinata ai finanziatori è calata dal 18% al 13%. Il Gruppo ha potuto destinare l'intero utile d'esercizio alla crescita dell'impresa e, nel contempo, remunerare adeguatamente il capitale di rischio. Infatti è stato erogato un dividendo di 40 miliardi, utilizzando esclusivamente una riserva costituita nel 1999. Nel 2000 l'elevata capacità di indebitamento di Acea è stata messa al servizio della crescita del Gruppo: un più efficace utilizzo della leva finanziaria (data dall'incidenza percentuale dei debiti finanziari sul capitale investito netto) ha comportato un incremento degli oneri finanziari.

il 35% all'impresa:

si conferma il trend di crescita dell'autofinanziamento del Gruppo (+ 9%), sostenuto dall'aumento degli ammortamenti (influenzato dal consolidamento del Gruppo De Ferrari e dai significativi investimenti dell'anno) e dalla sostanziale stabilità dell'utile portato a riserva;

l'1% alla collettività:

anche quest'anno il Gruppo ha contribuito ad organizzare iniziative che testimoniano il radicamento territoriale delle singole Società e la responsabilità sociale verso le comunità servite.

La gestione straordinaria, che rappresenta una quota modestissima del Valore Aggiunto Consolidato, non è stata considerata tra i flussi relativi ai rapporti con gli stakeholder poiché non rientra nella gestione caratteristica del Gruppo. Per quanto riguarda la gestione finanziaria, a partire da quest'anno vengono inclusi nella quota di Valore Aggiunto destinata ai finanziatori tutti gli interessi passivi⁷.

⁷ Si ricorda che nelle edizioni precedenti di Bilancio Sociale tra i flussi verso finanziatori è stato evidenziato solo l'importo degli interessi maturati sul debito verso l'azionista di controllo.

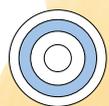


Ripartizione del Valore Aggiunto (in milioni di lire)

	1999	2000		
A) Dipendenti				
Salari e stipendi	245.839	254.346		
Accantonamento TFR	18.625	19.578		
altri costi:	26.107	24.186		
costi per mense	11.670	10.699		
CRA/Assistenza sanitaria	4.498	3.812		
concorso tariffa	8.511	9.528		
altri	1.428	147		
Totale dipendenti	290.571	298.110		
Incidenza sul Valore Aggiunto		34%		34%
B) Istituzioni				
Oneri sociali ⁸	84.619	88.107		
Imposte dirette	24.424	58.243		
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	3.136	5.799		
Quote associative	2.593	3.083		
Totale Istituzioni	114.772	155.232		
Incidenza sul Valore Aggiunto		13%		17%
C) Finanziatori				
Utile distribuito ⁹	109.890	40.361		
Oneri finanziari	42.934	71.988		
Utile di terzi	-839	4.905		
Totale finanziatori	151.985	117.254		
Incidenza del Valore Aggiunto		18%		13%
D) Impresa				
Ammortamenti/Accantonamenti	182.172	216.729		
Utile non distribuito	104.002	94.474		
Totale impresa	286.174	311.203		
Incidenza sul Valore Aggiunto		34%		35%
E) Collettività				
Erogazioni liberali	1.188	1.840		
Sponsorizzazioni/eventi/fiere	8.280	5.302		
Totale Collettività	9.468	7.142		
Incidenza sul Valore Aggiunto		1%		1%
TOTALE VALORE AGGIUNTO	852.970	888.941	100%	100%

⁸ Il GBS considera gli oneri sociali remunerazione dei dipendenti. Acea, in continuità con le edizioni precedenti, li attribuisce alle Istituzioni che ne sono, in effetti, i primi percettori.

⁹ Per semplificazione, nella ripartizione del Valore Aggiunto, si evidenzia esclusivamente l'utile distribuito da Acea SpA; nel cap. "Gli azionisti e i finanziatori", sono riportate le informazioni circa i dividendi distribuiti dalle altre società quotate del Gruppo.



parte terza

La Relazione Sociale

Ricavi da terzi (in milioni di lire)*	1999**	2000	var. % 2000/1999
Settore energia	756.237	722.017	(5%)
Elettrico e calore	669.417	601.927	(10%)
Illuminazione Pubblica	86.820	120.090	38%
Settore idrico integrato	478.980	569.233	19%
Altre Attività	15.414	32.583	111%
TOTALE	1.250.631	1.323.833	6%

* Ricavi da terzi = Valore della Produzione al netto degli incrementi di immobilizzazioni e contributi in conto esercizio.

** I dati 1999 sono tratti dal Bilancio Consolidato 1999 (Appendice).

Il Gruppo Acea è una multiservice orientata al cliente: ne rileva le esigenze attraverso indagini di customer satisfaction, dialoga con esso anche tramite le Associazioni dei consumatori e degli utenti, elabora e realizza strategie mirate. Nel 2000 è stata costituita Acea Clienti SpA (operativa dal 2001¹⁰) con l'obiettivo di gestire i clienti e il marketing per i diversi business del Gruppo, favorendo lo sviluppo di nuovi prodotti/servizi e di nuovi canali di vendita.

Il Gruppo Acea punta sulla qualità e l'efficienza dei servizi, ottimizzando i processi produttivi e formando opportunamente le risorse umane.

Linee politiche e valori di riferimento

Tra i principi che ispirano il comportamento del Gruppo Acea e costituiscono la base, tra l'altro, della *Carta dei valori*, in via di approvazione, della *Politica della qualità* e del *Codice di condotta commerciale*, emergono **la disponibilità verso il cliente, l'attenzione alla sicurezza e alla qualità; l'apertura e il dialogo con le rappresentanze organizzate; la comunicazione puntuale e trasparente; lo spirito di servizio e l'efficienza.**

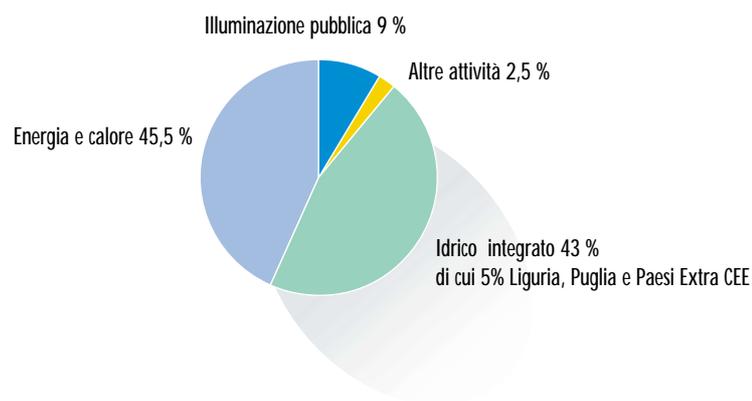
Tali principi orientano il comportamento di Acea e del suo personale e implicano l'impegno a fornire i migliori *standard* di servizio alle più eque condizioni economiche.

I clienti come valore

Nel 2000 il Gruppo Acea ha sviluppato un volume di ricavi relativi alla gestione caratteristica di oltre 1.300 miliardi di lire (+6% rispetto al 1999): l'incremento dei ricavi nel settore idrico, unitamente ai maggiori introiti del servizio di illuminazione pubblica, ha più che compensato la contrazione dei ricavi della distribuzione elettrica.

¹⁰Con l'operatività ha assunto il nome di Voinoi SpA.

Ripartizione ricavi per settore



In particolare:

- **i ricavi di energia elettrica e calore** rappresentano oltre il 45% del volume complessivo. Il calo dei ricavi del servizio di distribuzione di energia elettrica è dovuto al significativo taglio alle tariffe elettriche applicate ai clienti vincolati, disposto dal nuovo sistema tariffario, solo parzialmente compensato dalle maggiori quantità vendute nel comparto domestico. Contribuisce ad attenuare la riduzione del comparto (-10%) l'incremento dei ricavi da vendita del calore, mentre compaiono per la prima volta i ricavi di vettoriamento di energia relativi all'attività di Acea Trasmissione per conto del Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale;
- **i ricavi del servizio idrico integrato** rappresentano il 43% del volume complessivo. L'incremento (+19%) è legato principalmente alla progressiva espansione del servizio nell'Ambito Territoriale Ottimale del Lazio Centrale e alle nuove acquisizioni societarie, in particolare a quelle liguri;
- **il settore dell'illuminazione pubblica** copre il 9% del volume complessivo.

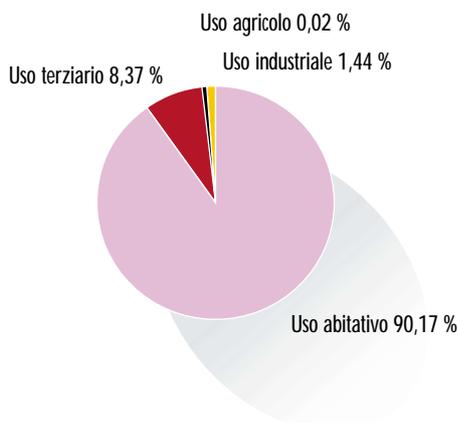
I ricavi registrano un significativo aumento (+38%) e si riferiscono alla gestione e costruzione delle reti e alle attività svolte per gli eventi giubilari. Facendo leva sull'esperienza acquisita nella complessa realtà romana, è stato inoltre messo a punto un modello gestionale integrato che ha portato ad estendere l'offerta di gestione del servizio anche in nuovi territori;

- **le altre attività** incidono per oltre il 2% e sono in forte crescita (+111%). Rientrano in questa voce alcuni ricavi realizzati dalla *Holding* e da società minori del Gruppo, quali *Utilitas SpA*, *Ecomed SpA* e *Immobiliare delle Fabbriche SpA*.

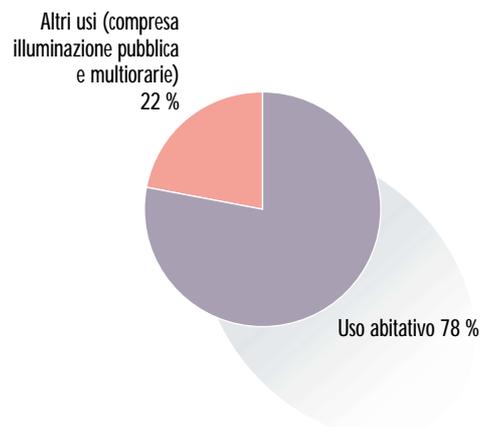
Il grafico evidenzia la ripartizione dei ricavi per settore ed offre un'indicazione sul peso dei ricavi conseguiti dalle società del Gruppo per ubicazione della sede: il 95% dei ricavi Acea viene realizzato da aziende che hanno sede a Roma¹¹ ma, nel 2000, il Gruppo ha realizzato strategie di sviluppo geografico nei *business* di riferimento e i primi risultati positivi si sono registrati in campo idrico e prevalentemente in Liguria. All'estero, dove l'attuale bacino di utenza delle società del Gruppo Acea è stimato in 2.200.000 abitanti, l'attività è prevista in crescita nei prossimi anni.

¹¹ Oltre ai ricavi generati da Società del Gruppo che hanno sede al di fuori del Lazio, esistono anche ricavi maturati da Società del Lazio verso clienti esterni alla regione: il dato più significativo riguarda il servizio illuminazione pubblica che ha svolto attività in Puglia.

Ripartizione utenze idriche (anno 2000)



Ripartizione utenze elettriche (anno 2000)



Le utenze di Acea

Energia		
Comune di Roma		768.026
Altri Comuni		8.479
Totale		776.505(*)

Acqua		
Comune di Roma		187.476
Altri Comuni		17.795
Totale		205.271

* Non comprende le 348.257 utenze attive di illuminazione perpetua

I clienti

Nella regione Lazio, principale territorio di riferimento, le utenze elettriche nel 2000 sono state oltre 770.000, per una popolazione complessiva servita di circa 1.500.000 abitanti, mentre le utenze idriche (prevalentemente di tipo condominiale) sono state oltre 200.000, per circa 3.000.000 di abitanti serviti. Entro i primi mesi del 2001 è prevista l'acquisizione della rete elettrica Enel di Roma e Formello e ciò comporterà l'estensione del servizio svolto da Acea Distribuzione SpA, oggi limitato a circa la metà dei cittadini dell'area romana, alla totalità del bacino di "clientela vincolata" (le nuove utenze saranno oltre 700.000). Nel 2000 il Gruppo Acea non ha servito clienti idonei, mercato che troverà maggiore sviluppo a partire dal 2001. Nel settore idrico prosegue l'iter di aggregazione dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 - Lazio Centrale. Acea Ato 2 provvede all'approvvigionamento idrico di numerosi Comuni situati in provincia di Roma e Rieti e alla gestione del servizio idrico integrato nel Comune di Fiumicino e Guidonia.

Con il Comune di Roma, oltre ai contratti già attivi, è stato stipulato nel 2000 il contratto di servizio per la gestione delle oltre 400 fontane artistiche e monumentali della città. Nel 2000, inoltre, sono stati sottoscritti contratti di servizio per l'illuminazione pubblica con nuovi Comuni, per lo più laziali. La tendenza alla concentrazione nell'offerta, sia nel settore elettrico che in quello idrico, consente di ottenere progressivamente maggiore razionalità nei servizi a rete e, di conseguenza, più elevati *standard* di qualità e maggiore economicità di gestione, con ricadute positive sulla collettività e sul Gruppo.



Tariffe

I principi di determinazione delle **tariffe idriche**, fissate in base alle direttive del CIPE, sono rimasti invariati¹²; tuttavia nel 2000 il CIPE ha approvato i criteri per un adeguamento tariffario, stabilendo un tetto massimo complessivo di incremento pari al 6%, opportunità di cui Acea ha potuto beneficiare solo in parte: in effetti la tariffa per l'erogazione idrica è aumentata dell'1,56%.

Per le **tariffe elettriche** è proseguita l'attuazione delle Delibere sulla riforma tariffaria emanate nel 1999 dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Relativamente alla tariffa domestica¹³, nel 2000 la componente stabilita ogni anno dall'Autorità ha subito una diminuzione; tuttavia la riduzione introdotta non è stata percepita dal consumatore a causa dell'aumento del costo del combustibile, computato anch'esso in bolletta. A tutt'oggi, a scaglioni crescenti di consumo corrispondono tariffe via via più elevate; obiettivo della riforma è rallentare l'aumento della tariffa nel passaggio da uno scaglione di consumo a

quello superiore e parametrare il diritto ad una condizione tariffaria privilegiata al reddito del cliente, piuttosto che al suo livello di consumo. Tale meccanismo consente, in prospettiva, di tutelare le famiglie più numerose che si trovano nella necessità di sostenere elevati consumi di elettricità in situazioni economiche non agiate. Per il servizio di energia elettrica erogato alle utenze non domestiche, Acea, in base ad apposita Delibera dell'Autorità Energia Elettrica e Gas¹⁴, e coerentemente agli impegni assunti con il *Codice di condotta commerciale*, ha offerto nel 2000 **opzioni tariffarie** correlate al consumo di energia, alla potenza e alla tipologia dei clienti; le opzioni, in linea con gli obiettivi generali della riforma, prevedono un maggiore allineamento della tariffa ai costi effettivi del servizio. Le opzioni tariffarie sono state portate a conoscenza dei clienti interessati tramite gli organi di stampa e attraverso la distribuzione di un opuscolo divulgativo, sono inoltre consultabili *on line*, insieme a tutte le altre tariffe, nel sito internet di Acea.

¹² vedi Bilancio Sociale 1999, p.40

¹³ Determinata sulla base della potenza impegnata, del costo del combustibile e dei consumi rilevati.

¹⁴ Delibera AEEG n. 204/99



Sistemi Qualità e Sistemi di Gestione Ambientale: Le Certificazioni ottenute nel 2000

UdB Illuminazione Pubblica:

l'Unità Organizzativa Progettazione e lavori rete ha ottenuto, nel dicembre 2000, la Certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:94, per le attività di progettazione e realizzazione impianti di illuminazione pubblica, monumentale ed artistica.

Ente di certificazione: CSQ

Centrale di Tor di Valle:

la Centrale di cogenerazione di Tor di Valle ha ottenuto, anch'essa nel mese di dicembre, la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma ISO 14001 (n. di registrazione IT -17896)¹⁵

Qualità

Elevare costantemente la qualità dei servizi erogati, per soddisfare in modo adeguato le esigenze dei clienti e migliorare le *performance* aziendali, è uno degli obiettivi prioritari del Gruppo Acea. A tale scopo nel 2000 sono stati realizzati sia interventi di tipo tecnico strutturale, funzionali al miglioramento dei processi di distribuzione elettrica e idrica, sia interventi di tipo gestionale e organizzativo, finalizzati all'efficientamento del personale, anche tramite opportuni corsi di formazione. La *Politica della qualità* del Gruppo Acea, le *Carte dei servizi*, adottate a partire dal 1994, per il settore elettrico e per il settore idrico, il *Codice di condotta commerciale*, adottato nel 2000 per il settore elettrico, sono i principali documenti di riferimento che definiscono gli obiettivi di qualità del Gruppo Acea (v. Allegato n.1).

In essi viene dato rilievo sia alla **qualità dei sistemi e dei processi** (materiali impiegati, innovazioni di processo e di prodotto, continuità del servizio e sicurezza) sia alla **qualità commerciale del servizio** (tempi di gestione delle pratiche, informazione e trasparenza verso i clienti, rapidità di intervento) sia,

infine, agli **strumenti di verifica della qualità erogata** (tramite azioni di monitoraggio e di controllo interno con utilizzo di sistemi dedicati) e della **qualità percepita** (ascolto del cliente, rapporto con le Associazioni dei consumatori e degli utenti), tramite il coinvolgimento e la formazione di tutto il personale, quale leva fondamentale per ottenere l'incremento dei livelli di qualità.

¹⁵ Ulteriori informazioni circa questa prima importante certificazione ambientale ottenuta da Acea sono riportate nel Rapporto Ambientale 2000.



Qualità erogata

Gli obiettivi relativi alla qualità del servizio, oltre ad essere presenti nel *Codice di condotta commerciale* e nella *Carta dei servizi*, per l'idrico, (vedi Allegato n.1) e attestati dal rispetto rigoroso dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento, sono parte integrante dei:

- Contratti di servizio stipulati con gli Enti Locali
- Sistemi Qualità certificati.

Accea si è dotata nel 2000 del *Codice di condotta commerciale*, in ottemperanza alla Delibera n. 204/99 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Il documento è di fondamentale importanza per ottimizzare le relazioni tra il Gruppo Accea e i suoi clienti (vedi *infra* "Comunicazione e relazioni con il pubblico") nonché l'efficacia del servizio fornito. Inoltre, l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore elettrico¹⁶ che definisce i livelli di qualità delle prestazioni rese ai clienti, distinguendoli in due tipologie – specifici e generali – e stabilendo scadenze di attuazione diversificate. Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause imputabili alle aziende, dà luogo

alla corresponsione automatica, attraverso la bolletta, di un indennizzo al cliente. L'Autorità riceve i dati relativi alla qualità del servizio, che vengono in seguito verificati; l'introduzione di livelli qualitativi di riferimento consente, in questo modo, la rilevazione e la registrazione di dati obbligatori, affidabili e pubblici.

Per il **settore elettrico**, e in particolare nell'area distribuzione energia, Accea ha realizzato nel 2000 una serie di **interventi atti a migliorare la qualità dei servizi erogati**. Per ridurre i tempi di ripristino del servizio in caso di guasto, ad esempio, si è ritenuto opportuno raddoppiare le squadre di tecnici inviate, agendo contemporaneamente su più fronti (specie in caso di guasti agli impianti di media tensione che creano maggiori conseguenze e disagi) e limitando in tal modo le difficoltà dettate dalle distanze e dai tempi di trasferimento.

Accea ha inoltre migliorato la continuità del servizio e la qualità della tensione (assenza di sbalzi di tensione elettrica), a ciò hanno in parte contribuito fattori contingenti, quali la sospensione di



Prestazioni soggette a livelli specifici di qualità e relativi indennizzi* - Prospetto inviato a tutti i clienti tramite bolletta

Prestazione	Livello		Indennizzo (in lire)		
	Utenti B.T.	Utenti M.T.	Utenti B.T. domestici	Utenti B.T. non domestici	Utenti M.T.
Preventivi per lavori semplici	15 giorni lavorativi	Non applicabile	50.000	100.000	Non applicabile
Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	Non applicabile	50.000	100.000	Non applicabile
Attivazione	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	50.000	100.000	200.000
Disattivazione	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	50.000	100.000	200.000
Riattivazione dopo distacco per morosità	1 giorno feriale	1 giorno feriale	50.000	100.000	200.000

* Per prestazioni richieste a partire dal 1° luglio 2000.

alcuni lavori e la concentrazione sulle necessità straordinarie legate al Giubileo, e in modo sostanziale gli interventi strutturali realizzati sull'assetto della rete: nel 2000 è stato infatti ultimato il rifacimento di 3 cabine primarie nel Centro storico, destinate alla trasformazione dell'alta tensione in media tensione, e sono state compiute opere di bonifica sulla rete, sia su linee aeree sia su linee interrate.

L'attenta revisione della gestione e dell'organizzazione del personale ha consentito, nel 2000, di ottenere un netto recupero di efficienza nei tempi di attivazione della fornitura di energia elettrica e in quelli di riattivazione del servizio dopo distacco per morosità; a tale risultato hanno certamente contribuito i corsi di formazione e la conseguente maggiore sensibilizzazione degli operativi.

Infine, ottimizzazione dei processi e corsi di formazione adeguati hanno reso più rapidi ed efficienti anche gli interventi per la presentazione di preventivi e l'attuazione di verifiche.

Nel settore idrico, gli *standard* di riferimento sono definiti dai Contratti di servizio e dalla *Carta dei servizi*. Quest'ultima, adottata nel 1994, revisionata nel 1996 e attualmente in fase di rinnovo, impegna Acea Ato 2 SpA alla massima efficienza nell'erogazione del servizio, assicurandone continuità e regolarità, alla disponibilità verso i clienti e alla chiarezza nella comunicazione ad essi rivolta. La *Carta dei servizi* (consultabile anche *on line*) stabilisce *standard* di qualità, sia generali sia specifici, e prevede rimborsi agli utenti, in caso di inosservanza di alcuni parametri. Per la **qualità dell'acqua** in senso stretto (caratteristiche fisico chimiche) valgono i parametri fissati dalla legislazione vigente e il puntuale lavoro di indagini, analisi e monitoraggio svolto dall'Unità Laboratorio, accreditato fin dal 1997 dal SINAL secondo la norma UNI CEI EN 45001¹⁷. Acea dispone di fonti di approvvigionamento idrico di ottima qualità e adotta una cura particolare nella scelta dei materiali impiegati per le strutture che entrano in contatto, nelle fasi di trasporto e distribuzione, con la risorsa naturale (ad esempio viene escluso il contatto prolungato con

materiali plastici); essi sono infatti studiati per preservare le caratteristiche chimico biologiche dell'acqua prelevata alla fonte. Le acque potabili distribuite sono così paragonabili in qualità a quelle minerali commercializzate, se non superiori, poiché viene garantita la presenza equilibrata delle componenti minerali.

Nel 2000 il Gruppo Acea ha migliorato la qualità del servizio idrico mediante una ristrutturazione organizzativa di Acea Ato 2 e l'introduzione di alcune novità tecnologiche.

In particolare, l'utilizzo di strumenti registratori di pressione (*data logger*) in 400 punti dislocati sulla rete ha consentito di migliorare il controllo delle pressioni, di recuperare le perdite e, di conseguenza, di rendere più efficiente il servizio reso alle utenze.

¹⁶ Delibera 28 dicembre 1999 n.201

¹⁷ Per maggiore informazione sulla qualità dell'acqua e relativi controlli vedi tabella in cap. «Ambiente».

Sistema Informativo Carta dei Servizi

Nel 2000 il sistema di monitoraggio ha previsto l'analisi dei diversi processi, tra i quali quelli regolati dall'AEEG per il settore elettrico, e la definizione degli stadi in cui individuare punti di controllo. Sono stati analizzati e sistematizzati parametri (di fase e di processo), indicatori di interesse per la rendicontazione alle Autorità ed indicatori di *performance* di livello gestionale. Si è verificata la compatibilità tra le informazioni necessarie alla corretta osservazione

dell'attività e la reale disponibilità di tali informazioni sui sistemi gestionali e si è costruito quindi il progressivo monitoraggio dei processi, analizzando ed interpretando i dati ed i tempi effettivi rilevati, riscontrando il rispetto o meno dei livelli di qualità, individuando aree di criticità ed attuando le relative azioni correttive. Si è realizzata inoltre l'integrazione, nello stesso sistema, per il settore elettrico, della gestione degli indennizzi automatici stabiliti dalla Delibera AEEG n. 201/99.

Mediante l'utilizzo di apparecchi misuratori di flusso, sono state condotte indagini in particolari zone della città che hanno consentito la formulazione di bilanci idrici più precisi. È stata, inoltre, conclusa la campagna di ricerca perdite iniziata nel 1999 e finalizzata, tra l'altro, alla prevenzione dei danni stradali. Importanti novità hanno interessato anche il Sistema di Telecontrollo: è stato potenziato il numero di misure in telecontrollo negli impianti e sono stati attivati 5 nuovi punti di rilevamento pressione che, consentendo il monitoraggio in continuo a distanza di nodi cruciali della rete, hanno reso possibile una più celere individuazione di anomalie di funzionamento. Sono stati migliorati, inoltre, alcuni assetti di rete con la realizzazione di nuovi impianti, quali l'adduttrice Acilia – Ostia (completata nel 2000), l'alimentatrice a La Storta (interamente realizzata nel 2000) ed il *by pass* sul Peschiera destro in località Poggio Mirteto per una maggior affidabilità del sistema di approvvigionamento idrico (interamente realizzato nel 2000). L'aggiornamento del Sistema Informativo Territoriale (GIS) è stato sviluppato

durante l'anno mediante l'attività di rilievo delle derivazioni d'utenza. A garanzia della continuità del servizio, anche in mancanza di elettricità, sono stati installati in alcuni importanti impianti di sollevamento gruppi elettrogeni per alimentazioni elettriche alternative. Sono proseguiti, infine, i lavori di ampliamento della rete idrica in aree periferiche e le opere di bonifica della rete esistente. Acea svolge, tra l'altro, il compito istituzionale (conferito dal Comune di Roma con deliberazione della

G.C. n. 3329 del 07/11/1995) di rifornimento idrico mediante autobotti nelle località periferiche sprovviste di rete idrica o in altre zone particolarmente disagiate, quali campi nomadi, comunità sociali di proprietà del Comune di Roma, etc.. Interviene con il citato servizio anche in situazioni di emergenza presso utenze di particolare rilievo, quali ospedali, cliniche, alberghi, etc.. In occasione degli eventi giubilari le aree sedi di manifestazioni sono state presidiate stabilmente da autobotti aziendali.

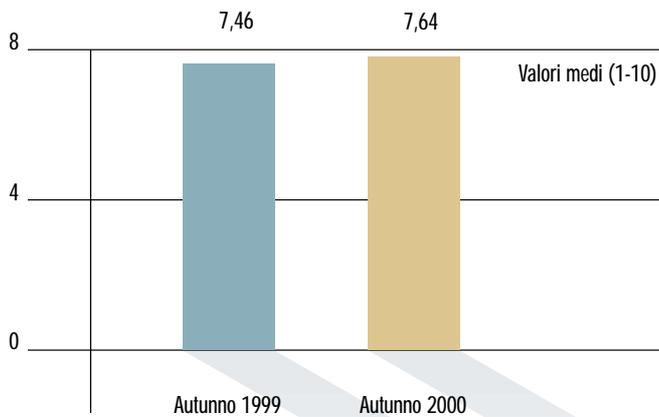
Qualità percepita

Dal 1996 il Gruppo Acea effettua con regolarità indagini sulla soddisfazione dei propri clienti e sulle loro aspettative circa i servizi forniti. L'attività di rilevazione della *customer satisfaction* è svolta in collaborazione con primari Istituti di Ricerca. Una volta noti i risultati delle indagini, le singole aree di *business* verificano l'efficacia dei provvedimenti intrapresi per migliorare i servizi erogati,



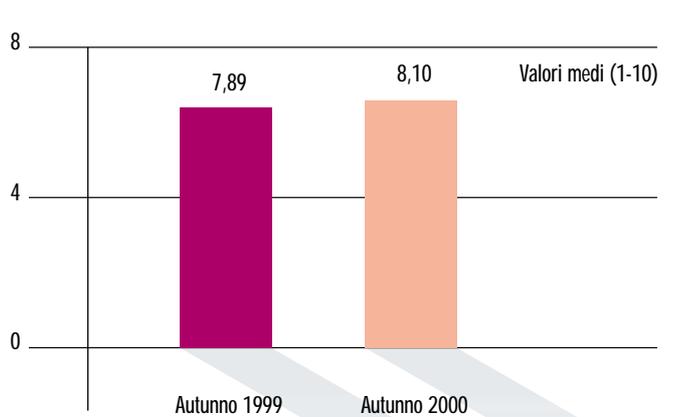
Giudizio globale sulla qualità dei servizi elettrici Acea*

Base: totale intervistati (autunno 1999=2421 / autunno 2000=2400)



Giudizio globale sulla qualità dei servizi idrici Acea*

Base: totale intervistati (autunno 1999=2004 / autunno 2000=2000)



e la loro corretta percezione esterna, ed eventualmente potenziano gli interventi in aree critiche, tenendo conto delle esigenze espresse dal cliente. A tal fine i risultati relativi alla qualità percepita (esterni), riferiti ai singoli aspetti del servizio, sono correlati agli indicatori di qualità erogata (interni) relativi alle attività/processi direttamente o indirettamente interessati.

Le indagini di *customer satisfaction* vengono effettuate due volte l'anno, su un campione piuttosto elevato e diversificato per zone – nel 2000 sono stati intervistati complessivamente circa 9.000 clienti – ottenendo in tal modo risultati significativi e confrontabili nel tempo anche per singole frazioni di territorio. Nel 2000, inoltre, si è avuta un'efficace sinergia tra Acea e il Comune di Roma, che effettua a sua volta indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini, evitando sovrapposizioni e creando l'opportunità di confrontare utilmente i dati rilevati.

Gli indici di *customer satisfaction* sono stati costruiti combinando tra loro tre fattori – soddisfazione, attese e priorità – e l'indagine, sia per i servizi idrici sia per

quelli elettrici, è stata condotta su tre macro aree:

- l'area tecnica (qualità dell'erogazione);
- l'area fatturazione (misurazione dei consumi e delle bollette);
- l'area relazioni (rapporto con il pubblico).

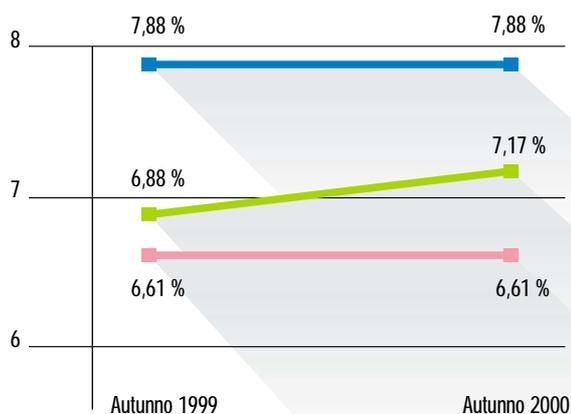
I risultati delle indagini svolte nel 2000 hanno fatto registrare un indice complessivo di soddisfazione sulla **qualità del servizio elettrico** fornito da Acea superiore a 7,5 decimi, e un indice complessivo di soddisfazione sulla **qualità del servizio idrico** superiore a 8 decimi, giudizi che sono considerati decisamente positivi.

In dettaglio, **per il settore elettrico**, gli aspetti di qualità tecnica maggiormente apprezzati, rispetto al 1999, sono stati la **continuità del servizio** (8,15 decimi) e la **qualità della tensione fornita** (7,84 decimi); per quanto concerne gli aspetti di qualità commerciale, particolare soddisfazione si è registrata per la **tempestività di invio delle bollette** (8,42 decimi) e per la loro **comprensibilità e leggibilità** (7,18 decimi); infine un dato positivo è stato espresso circa la possibilità di

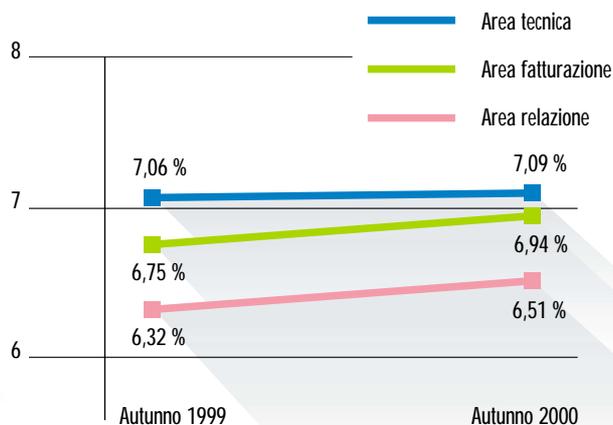
* Gli indicatori esprimono la media dei giudizi attribuiti ai servizi elettrici e idrici, nel loro complesso, in una scala da 1 a 10.

autolettura dei contatori (7,95 decimi). Anche **per il settore idrico**, dai risultati delle indagini di *customer satisfaction* del 2000 confrontati con i dati del 1999, gli aspetti di qualità tecnica che hanno registrato la maggiore soddisfazione dei clienti sono stati relativi alla **continuità dell'erogazione** (8,93 decimi) e alla pressione costante dell'acqua (8,37 decimi); gli aspetti di qualità commerciale decisamente migliorati hanno riguardato la **rapidità di invio delle bollette** (8,32 decimi), e la loro **comprensibilità** (7,55 decimi).

Andamento dei voti distinti per area - Settore Idrico



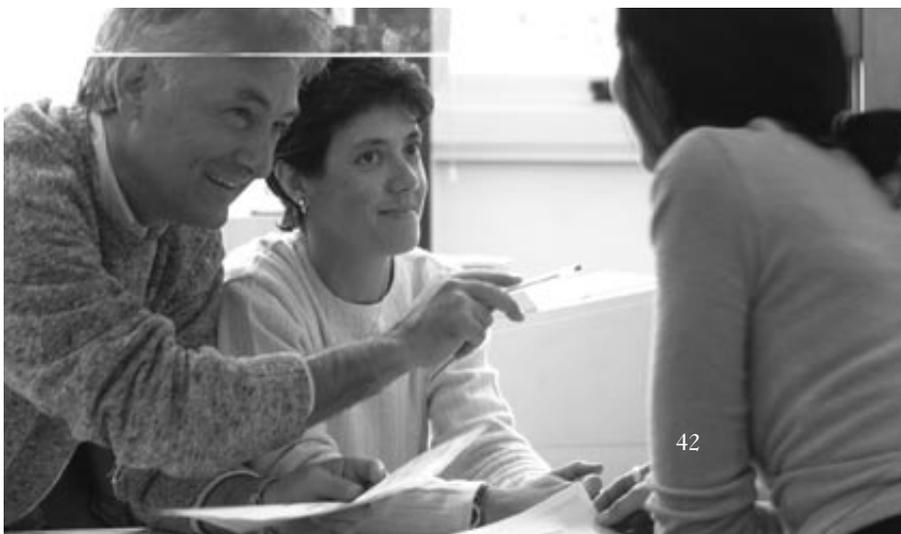
Andamento dei voti distinti per area - Settore Elettrico



Dalle indagini di *customer satisfaction*, in merito alle relazioni con il pubblico, è risultata notevolmente accresciuta, nel 2000, l'utilizzazione del telesportello (con una variazione percentuale rispetto al 1999 di +11,3% degli intervistati per il settore elettrico e di +3,8% degli intervistati per l'idrico) e sono conseguentemente diminuite le richieste effettuate agli sportelli (-10,7% per il settore elettrico e -2,9% per l'idrico); ciò ha reso più agevoli e rapide le procedure di intervento con evidente beneficio per la clientela in termini di accessibilità al servizio. Sono risultate, inoltre, particolarmente apprezzate la chiarezza e la leggibilità della bolletta nonché la competenza del personale al telefono e la capacità di fornire informazioni e soluzioni adeguate.

Comunicazione e relazioni con il pubblico

Il Gruppo Acea dedica particolare attenzione a stabilire efficaci canali di comunicazione con i propri clienti e ad instaurare un serio rapporto di collaborazione con le loro rappresentanze. A tal fine, Acea ha incrementato, nel corso del 2000, le relazioni con le Associazioni dei consumatori e degli utenti, ha rinnovato la bolletta, ha perfezionato il sito *web* e il telesportello, ha avviato progetti per la realizzazione di ulteriori servizi. Prima di adottare il *Codice di condotta commerciale* e sottoporlo all'approvazione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, si è svolto, nel giugno 2000, un incontro approfondito con le Associazioni dei consumatori e degli utenti che ha consentito di valutarne le esigenze e apportare miglioramenti al documento stesso. Il *Codice* è incentrato sulla trasparenza, la correttezza e la comunicazione per consentire al cliente di scegliere in modo consapevole l'opzione tariffaria più conveniente, sulla base di quelle offerte da Acea; in esso, tra l'altro, è stabilito il potenziamento delle strutture aziendali addette alle relazioni con il cliente per agevolare l'accesso alle informazioni di interesse, tramite

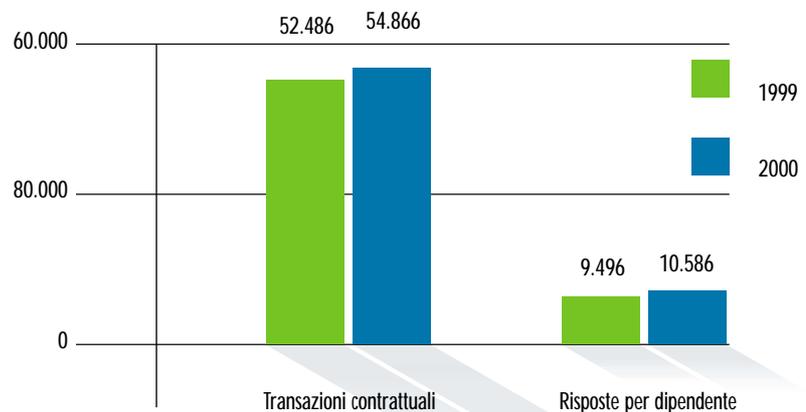


Telesportello	1999	2000	var. 2000/1999
Chiamate n.	373.540	358.115	-4,1%
Risposte n.	256.388	296.399	+15,6%
Transazioni contrattuali n.	52.486	54.866	+4,5%
Rifatturazioni n.	5.613	3.740	-33,4%
Incidenza telesportello %	54,7	56,5	+3,0%
Dipendenti n.	27	28	+1
Transazioni e fatturazioni/dipendente n.	2.152	2.093	-2,7%
Risposte/dipendente n.	9.496	10.586	+11,5%

adeguati mezzi di comunicazione (pubblicità su *mass media*, bolletta, *mailing* diretto, internet ecc.).

Nel 2000 Acea ha deciso di rinnovare radicalmente la bolletta, sia nella forma sia nei contenuti. A tal fine è stata realizzata una ricerca di mercato con l'obiettivo di ottenere un quadro dei bisogni e delle aspettative dei clienti ed arrivare alla definizione di un *lay out* pienamente rispondente alle esigenze rilevate. La **nuova bolletta** presenta informazioni più dettagliate e chiare (v. il miglioramento percepito dai clienti e risultante dalle indagini) ed è stata modificata nel formato e negli aspetti grafici, con lo scopo di evidenziare i dati di rilievo e rendere la lettura semplice ed immediata; appositi spazi vengono infine utilizzati per comunicare alla clientela l'attivazione di nuovi servizi e l'introduzione di opzioni contrattuali. Anche in questa occasione Acea ha organizzato un incontro, a luglio 2000, con le Associazioni dei consumatori e degli utenti per sottoporre al loro giudizio le innovazioni apportate in bolletta, verificarne la chiarezza e l'efficacia ed accogliere eventuali suggerimenti. Dopo aver adottato la nuova bolletta, Acea ha

Telesportello



prodotto ed inviato a tutti i clienti un *depliant* informativo sulle innovazioni apportate; tale "guida alla lettura" è stata, inoltre, resa disponibile nel sito *web*. Acea nel 2000 ha reso **automatici i rimborsi** in caso di fatturazione eccedente, rendendo il servizio particolarmente efficiente grazie all'introduzione di un nuovo sistema informativo.

Il sito *web* del Gruppo Acea - **www.aceaspa.it** -, interamente rinnovato nel 2000 sia nella grafica sia nei

contenuti, offre informazioni istituzionali sul Gruppo e sulle diverse aree di *business*, comunicati e rassegne stampa costantemente aggiornati, documenti *on line*, servizi interattivi. Per i loro specifici interessi, i clienti possono trovare nel sito informazioni commerciali e un'esauriente illustrazione delle tariffe e delle opzioni contrattuali. Dal 2000, Acea offre ai clienti l'opportunità di utilizzare il sito, a tutti gli effetti, come uno **sportello on line**, per ottenere informazioni inerenti alla posizione contrattuale e per l'esecuzione di operazioni commerciali

Servizi post-contatore

Accea ha avviato il progetto dei servizi **post-contatore**, con l'obiettivo di fornire assistenza ai clienti in alcune aree di servizi: elettrici (installazione del dispositivo salvavita; verifica dell'impianto; sostituzione interruttori, ecc.), termo-idraulici (sostituzione guarnizioni; installazione cronotermostato standard; sostituzione tubo del gas, ecc.) e vari (installazione grate di sicurezza; rimozione e sostituzione vetri, ecc.), con la garanzia di tariffe competitive ed

elevata qualità dei servizi, definiti da un protocollo di intesa tra il Gruppo Accea e le Associazioni di categoria degli elettricisti, degli edili e degli idraulici.

I servizi offerti, regolarmente sottoposti a verifica di efficacia, saranno portati alla conoscenza di tutti i clienti tramite campagne promozionali e potranno essere ampliati e diversificati a seconda delle esigenze manifestate dalla clientela nel corso del tempo.

relative al **servizio energia**, 24 ore su 24. L'accesso ai dati è consentito tramite un numero identificativo di utenza e una *password*; una volta abilitati i clienti possono leggere *on line* il dato su cui viene conteggiato l'importo a fattura ed hanno la possibilità di comunicare l'esatto consumo rilevato sul proprio contatore, è possibile visionare le fatture e verificarne il pagamento, si possono comunicare le variazioni di domicilio, è possibile variare la potenza contrattualmente impegnata ecc.

Per il 2001 è prevista l'entrata in servizio degli sportelli *on line* anche per il servizio idrico e il teleriscaldamento; è inoltre in progetto l'apertura di un *forum* per la comunicazione diretta tra il Gruppo e le Associazioni dei consumatori e degli utenti.

Accea ha reso più funzionale il servizio di telesportello con interventi di tipo quantitativo e qualitativo; nel 2000 è stato infatti incrementato il numero degli operatori addetti al servizio e sono stati realizzati corsi di formazione; inoltre, l'efficacia del servizio viene garantita dal buon coordinamento dell'organico interno che opera seguendo il criterio della prevenzione dei problemi a cui gli

utenti potrebbero andare incontro. In tal modo, ogni volta che si prevede l'insorgere di una emergenza, gli operatori di telesportello, in diretto contatto con i clienti, vengono informati per tempo e sono pronti a rispondere ad eventuali reclami e richieste.

La buona funzionalità del servizio di telesportello, rilevata anche dalle indagini di *customer satisfaction*, ha fatto registrare, rispetto al 1999, un aumento del 4,5% del numero di transazioni contrattuali effettuate per telefono, evitando così il sovraffollamento dei normali sportelli e facilitando ai clienti l'accesso ai servizi. Il numero delle chiamate si è ridotto a seguito di risposte più tempestive; le "rifatturazioni" e le transazioni per dipendente sono scese a seguito della riduzione degli errori.

Nel 2000, infine, Accea ha posto le basi per perfezionare i diversi canali di comunicazione attualmente a disposizione dei clienti: telesportello, sito internet, sportello, corrispondenza, dando avvio ad un processo di semplificazione e riorganizzazione. Oltre a quanto già realizzato per il telesportello e per i servizi *on line*, nel 2001 saranno infatti pronti il servizio di **sportello integrato**,

che consentirà al cliente di rivolgersi ad un unico operatore di sportello per la risoluzione di problemi diversi, e un **ufficio accentrato di corrispondenza**, in grado di migliorare celerità e chiarezza di risposta ad ogni richiesta pervenuta per lettera al Gruppo Accea. Sempre nel 2000 è stato avviato un progetto, operativo dal 2001, che prevede, per circa cento grandi clienti istituzionali e industriali, l'affidamento di ciascun cliente ad un preciso referente interno, capace di seguirlo in ogni sua specifica esigenza, creando così una personalizzazione del rapporto Accea/cliente.

Oneri esterni (in milioni di lire)	1999	2000
Energia, combustibili di produzione ed altre materie	294.105	305.080
Lavori e servizi ¹⁸	147.857	228.469
Godimento di beni di terzi	81.319	45.542
Oneri diversi di gestione ¹⁹	14.836	21.632
Variazione rimanenze	-252	6.168
TOTALE	537.865	606.891
Incidenza sul Valore della Produzione (al netto delle immobilizzazioni interne)	40%	42%

Ai fornitori è destinato il 42% del Valore della Produzione consolidato, con un incremento di oltre 80 miliardi di lire della quota destinata ad appalti e servizi.

Le politiche verso i fornitori sono ispirate all'esigenza di passare da una gestione "reattiva" ad una gestione "proattiva": i fornitori vengono coinvolti nell'intero processo, dalla pianificazione del fabbisogno alla consegna, in modo da ottimizzarlo e creare valore per Acea e il fornitore stesso.

L'incremento degli oneri esterni rispetto al 1999, circa 69 miliardi di lire (+ 13%), è da ricondurre principalmente:

- alle iniziative necessarie a supportare la politica espansiva e di diversificazione in Italia e all'estero;
- alle attività realizzate dalle nuove società che hanno fatto il loro ingresso nel Gruppo, in particolare: De Ferrari Galliera, Nicolay, Armenian Utility e Agua Azul;
- all'avvio delle molteplici azioni di sviluppo; sono stati ad esempio rinnovati i sistemi amministrativo-gestionali e di elaborazione dei dati (*data warehouse*).

Linee politiche e valori di riferimento

Acea applica nei confronti dei fornitori i principi di **equità, trasparenza, correttezza e non-discriminazione**, elaborando parametri oggettivi per la definizione dei requisiti necessari alla partecipazione alle gare. Di fatto, i fornitori entrano nel processo produttivo di Acea che, tra i criteri di selezione, dà rilievo agli stessi valori di riferimento che orientano l'azienda: qualità, efficienza, idoneità tecnico-professionale, rispetto ambientale, impegno sociale.

L'importanza attribuita agli elevati livelli di efficienza e qualità (anche garantita da Certificazioni di qualità ISO) costituisce inoltre uno stimolo alla crescita che coinvolge l'intero tessuto produttivo indotto, in coerenza con il forte radicamento territoriale di Acea, che si esplica anche nel favorire un processo di sviluppo e innovazione del sistema produttivo locale.

¹⁸Ai 257.810 milioni e 167.807 milioni di lire, tratti rispettivamente da Bilancio Consolidato 2000 e 1999, sono stati sottratti i costi che, pur essendo oneri esterni, sono stati attribuiti al personale (nella ripartizione del Valore Aggiunto), le spese per sponsorizzazioni e gli eventi.

¹⁹Al netto di imposte e tasse, quote associative e liberalità.



Efficienza e qualità

Acea imposta i rapporti con i fornitori in un'ottica di *partnership*, razionalizzando i flussi logistici e privilegiando l'affidamento in gara di lotti completi e unitari, evitando così di frammentare le forniture di materiali o servizi omogenei. In tal senso i fornitori vengono coinvolti nell'intero processo, dalla pianificazione del fabbisogno alla consegna, in modo da ottimizzare la logistica di Acea (garantendo vantaggi economici significativi) e, al contempo, assicurare al fornitore stesso le condizioni migliori per pianificare la produzione e conseguire i più elevati *standard* di qualità.

Nel 2000 sono state indette numerose gare per l'aggiudicazione di accordi-quadro per la fornitura di materiali; la pianificazione dei fabbisogni e la ricerca di *partner* altamente qualificati, con cui stipulare accordi di durata pluriennale, hanno permesso di ottimizzare le condizioni di fornitura e di avvantaggiare i processi produttivi e/o distributivi del fornitore.

Nel 2000 sono state migliorate le modalità di *rating* dei fornitori e l'organizzazione dell'area Logistica, con l'obiettivo di valorizzare l'efficienza e la qualità.

Dall'attività di *ascolto stakeholder* 2000, è emerso il giudizio positivo dei fornitori sulla correttezza di Acea nelle procedure di aggiudicazione delle forniture e sulla modalità di gestione delle commesse, ritenuta adeguatamente snella. E' emersa inoltre una notevole aspettativa da parte delle piccole e medie imprese laziali ad essere coinvolte in un generale processo di sviluppo territoriale, del quale Acea potrebbe essere volano, che faccia leva soprattutto sulla qualità delle prestazioni e dei servizi.

Rating dei fornitori

Nel corso del 2000 è stato migliorato il sistema per valutare costantemente le ditte iscritte all'Albo Fornitori sulla base di parametri oggettivi e sempre più dettagliati inerenti la capacità finanziaria e la capacità tecnica, valutate anche sulla base dell'affidabilità dimostrata nei rapporti precedenti. Acea, inoltre, nella qualificazione dei propri fornitori, considera anche aspetti di natura sociale e ambientale:



- Legalità

Rispetto degli obblighi fiscali, degli obblighi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori, degli adempimenti in materia di antimafia; verifica dell'assenza di condanne o procedimenti penali in capo ai titolari o legali rappresentanti

- Qualità

Certificazione del prodotto, garantita da marcature specifiche per ciascuna tipologia merceologica e di processo; nelle gare sopra soglia, talvolta, il possesso di certificazioni ISO 9001 è richiesto tra i requisiti necessari per la partecipazione alla gara. Del resto l'attenzione alla qualità è testimoniata dal percorso recentemente intrapreso dalla Direzione Logistica per ottenere la certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001 per l'attività di "normalizzazione" e l'accreditamento UNI EN CEI 45001 per i laboratori collaudi.

- Aspetti ambientali

Norme a tutela della sicurezza e dell'ambiente, sia nella redazione delle specifiche tecniche (norme UNI e CEI)

sia nello stoccaggio e smaltimento dei materiali e delle apparecchiature giunti al termine del loro ciclo di vita utile

- Natura sociale

Attenzione particolare è rivolta alle cooperative sociali che favoriscono l'inserimento professionale di persone svantaggiate e alle imprese "giovani" che possono garantire sufficiente affidabilità, sebbene non abbiano ancora maturato referenze in grado di accreditarle sotto il profilo tecnico o economico-finanziario.

Interventi di miglioramento area logistica

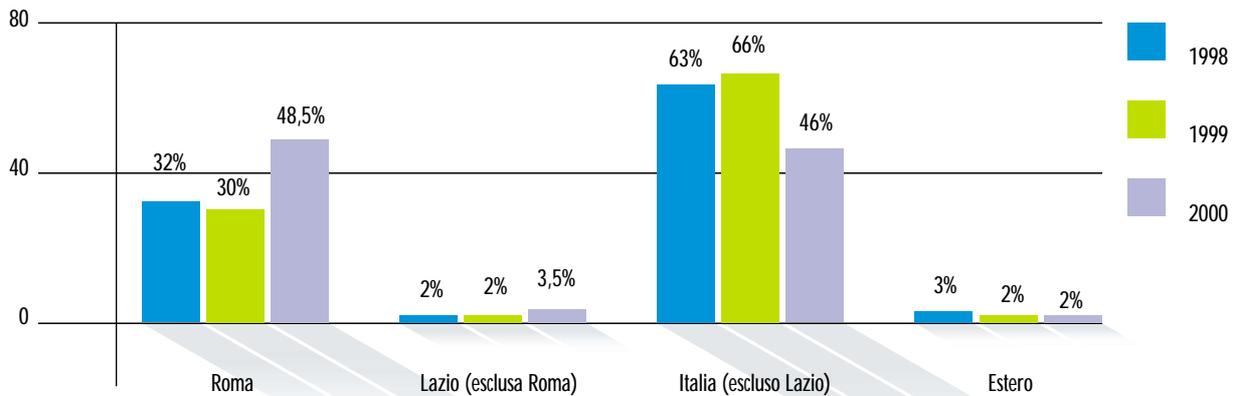
Nel 2000 è stata completata con successo l'implementazione dei sistemi informativi dell'area logistica che consentono di accentrare tutti gli acquisti di materiali necessari alle Società del Gruppo e di gestire l'intero ciclo degli approvvigionamenti, ottimizzando i processi interni, accelerando i flussi logistici e rendendo visibili quelli informativi.

Attualmente la gestione del magazzino è caratterizzata da maggiore efficienza e snellezza rispetto agli anni passati, grazie

all'introduzione del nuovo programma informatico che ha consentito di passare, per molti materiali, dalla gestione a *stock* ad una gestione a piano di fabbisogno con conseguente riduzione delle scorte e dei costi di gestione.

Gli effetti degli interventi realizzati sono già apprezzabili in termini di efficienza (livello di servizio, rispetto dei tempi, ecc.) e lo saranno maggiormente nel futuro.

Localizzazione dei fornitori



Ricadute sul territorio

Nel 2000 Acea ha emesso ordini per oltre 163 miliardi di lire²⁰.

Il mercato dei fornitori di Acea è molto ampio e diversificato; gli acquisti sono preceduti da una gara alla quale è invitato a partecipare un numero di fornitori che garantisca la concorrenza tra le offerte ed assicuri l'acquisto alle migliori condizioni tecniche ed economiche.

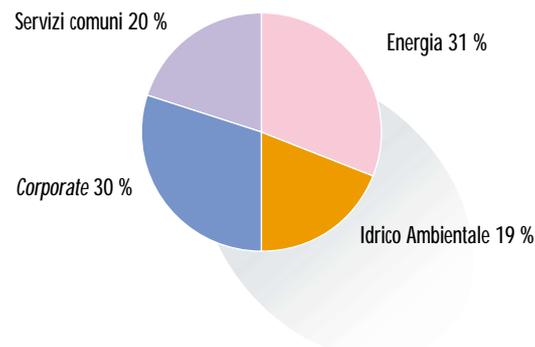
Oltre il 50% del volume di ordini è destinato ad aziende con sede nel Lazio (in particolare a Roma) a conferma dell'elevato radicamento territoriale di Acea. Agli effetti diretti, nell'ordine di 85 miliardi di lire, si sommano le ricadute indirette, che derivano dall'indotto degli stessi fornitori laziali.

Un'opportunità di sviluppo per il tessuto produttivo laziale è rappresentata dalle politiche di *outsourcing*. Quando è possibile valorizzare le risorse interne indirizzandole verso funzioni a maggior valore aggiunto, alcune attività vengono affidate ad aziende esterne. E' il caso che si è verificato nel 2000 per il servizio accoglienza: l'iniziativa di *outsourcing* ha generato ricadute positive sull'indotto, a livello locale, e sull'organizzazione interna.

²⁰La voce si riferisce alle forniture che transitano attraverso il sistema degli acquisti organizzato dalla Direzione addetta alla logistica



Ripartizioni ordini di acquisto (di materiali e servizi) per settore



I costi relativi ai servizi comuni fanno riferimento prevalentemente alla gestione delle scorte a magazzino e alle spese generali, curate dalla Holding a beneficio di tutto il Gruppo.

I costi Corporate si riferiscono invece agli ordini di acquisto emessi da Acea SpA nell'ambito delle proprie specifiche attività (escluse quelle di natura industriale).

Politiche di innovazione

Le attività di Acea generano inevitabilmente ricadute positive sul tessuto produttivo locale, cioè sulle aziende che possono portare a loro vantaggio l'aspetto logistico, ma l'impatto più significativo è rappresentato dallo stimolo all'efficienza e all'innovazione. In tal senso il contributo di Acea interviene a vari livelli: dall'appalto di forniture di materiali e servizi ad elevato contenuto tecnologico alla disponibilità a collaborare con il mondo produttivo locale per realizzare progetti innovativi di comune interesse.

E' questo il caso di una iniziativa che vedrà la luce nel 2001. Il progetto prevede l'offerta di servizi post-contatore ai clienti di Acea: grazie alla collaborazione con gli artigiani aderenti alle principali associazioni di categoria (idraulici, elettricisti, ecc.), Acea potrà ampliare la propria offerta e, nel contempo, consentire agli artigiani stessi di organizzare in modo efficace i loro interventi, con il supporto di tecnologie all'avanguardia (vedi box di pag. 44).

Acea, tramite la società controllata Utilitas, sta inoltre sviluppando il *business*

del *Facility Management* e del *Global Service*, un'altra occasione importante per le piccole e medie imprese per contribuire alla messa a punto di un'offerta integrata di servizi ad elevato contenuto tecnico, dalla gestione alle manutenzioni di impianti e reti.

Le risorse umane

in milioni di lire	1999	2000
Salari e stipendi	245.839	254.346
Accantonamenti al fondo TFR	18.625	19.578
Altri costi	26.107	24.186
TOTALE	290.571	298.110
Incidenza sul Valore Aggiunto	34%	34%
Valore Aggiunto pro capite	80,2	77,4

Alla forza lavoro è destinato, nel 2000 il 34% del Valore Aggiunto, dato in linea con quello del 1999.

Le politiche verso il personale sono coerenti con le strategie di una moderna multiutility che deve conseguire un costante equilibrio tra sviluppo e redditività; lo sviluppo è garantito dalla crescita, anche geografica, del Gruppo, la redditività passa attraverso un recupero di efficienza che non può prescindere dalla massima partecipazione di tutto il personale. Acea valorizza la professionalità del personale tramite un' articolata attività di formazione e la predisposizione di percorsi di incentivazione e promozione. Attenzione crescente è rivolta alle risorse chiave.

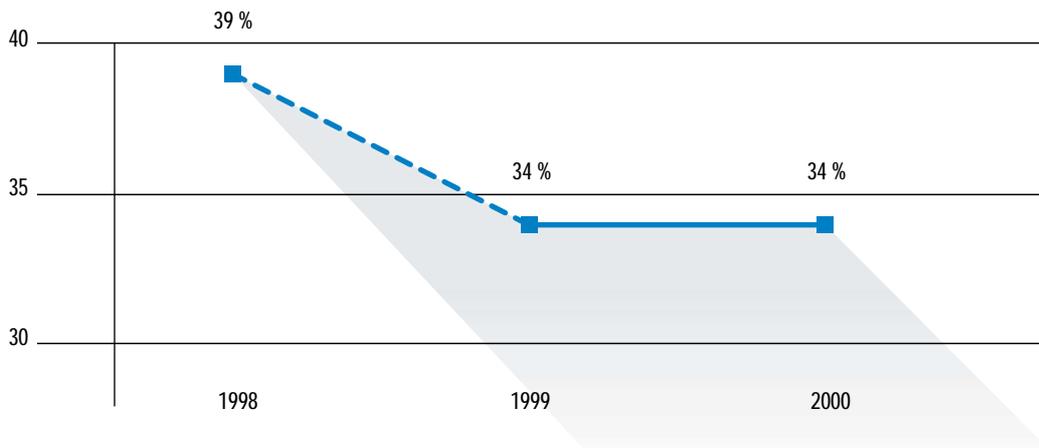
Linee politiche e valori di riferimento

Acea, nella sua vocazione storica di azienda al servizio del territorio, tende a realizzare un clima lavorativo sereno e socialmente responsabile, che si esprime, da parte delle risorse umane, nel senso di **appartenenza aziendale**, nell'**efficienza**, nella **collaborazione**, nella **disponibilità e rispetto verso i clienti**. Acea dedica la massima attenzione ai principi di **non discriminazione e pari opportunità**, alla **tutela della salute**, alla garanzia della **sicurezza nei luoghi di lavoro** e adotta una politica di formazione e di valorizzazione professionale dei dipendenti.

Da un *focus group* con i dipendenti, realizzato nell'ambito dell'attività di ascolto *stakeholder* 2000, è emersa l'importanza data alla stabilità nella fase di profondo cambiamento aziendale attraversata negli ultimi anni. Sono emerse inoltre alcune aspettative, tenute in debita considerazione da Acea, quali la necessità di incrementare la comunicazione interna, l'opportunità di potenziare i corsi di formazione e l'importanza di una stretta collaborazione tra le diverse aree/settori in vista di un più forte senso di coesione.



Percentuale di Valore Aggiunto distribuita alle risorse umane



- il dato 1998 non è direttamente confrontabile con i dati 1999 e 2000, riclassificati in adesione ai principi del GBS

Organizzazione e gestione del personale

Il Gruppo Acea ha perseguito l'obiettivo di costante adeguamento delle strutture organizzative ai processi di miglioramento e sviluppo dell'efficienza operativa complessiva, secondo gli indirizzi e le direttive della *Holding*. Attenzione crescente è stata posta agli strumenti e ai meccanismi di *governance* industriale, nella prospettiva di creare vere e proprie strutture di *Corporate*²¹ dedicate al coordinamento e al consolidamento delle gestioni ricadenti negli specifici mercati (elettrico, idrico, estero, *customer care*, sia *consumer* che *business*, ecc.).

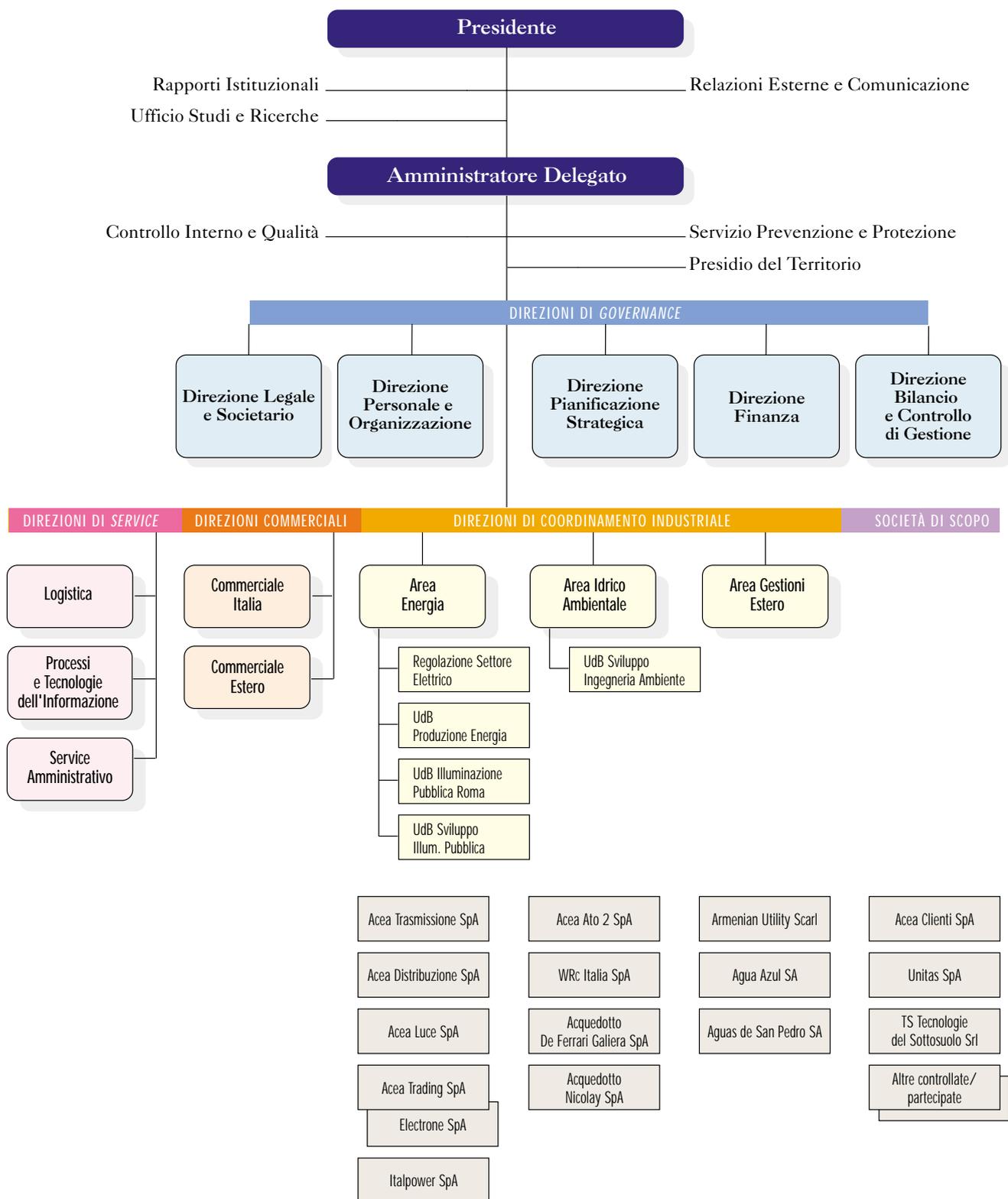
Ad un anno dalla nascita del Gruppo, il vertice della *Holding* – garantita la fase di transizione – ha affidato la diretta responsabilità gestionale delle società operative Acea Distribuzione e Acea Ato 2 ai *manager* del Gruppo per concentrarsi sulle funzioni, proprie della *Holding*, di indirizzo, presidio strategico, controllo e coordinamento generale.

I principali indicatori rilevati confermano che la politica di gestione del personale ha reso possibile, anche per il 2000, il processo di efficientamento interno e di riduzione dei costi, avviato negli anni passati e caratterizzato dalla diminuzione

complessiva di organici ed ore lavorate nonché dal miglioramento dei livelli di produttività interna.

²¹Tali strutture sono state effettivamente deliberate dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA, in data 15 gennaio 2001, mediante previsione di tre Direttori Delegati complessivamente responsabili delle gestioni (Unità di Business e Società del Gruppo) comprese nelle aree energia, idrico ambientale ed estero.

Macrostruttura e assetto del Gruppo Acea
(deliberati il 15 gennaio 2001)





I dipendenti del Gruppo Acea

Al 31 dicembre 2000 il numero dei dipendenti delle società del Gruppo, calcolato coerentemente ai criteri adottati per il consolidamento dei bilanci delle società nel Bilancio Consolidato di Gruppo, è pari a 3.852²².

Dipendenti Gruppo Acea (area di consolidamento) a fine anno

Società	1999	2000
Acea SpA	1.320	1.292
Acea Distribuzione SpA	1.040	1.028
Acea Trasmissione SpA	35	38
Acea Ato 2 SpA	1.140	1.104
Acea Trading SpA	-	0
Acea Luce SpA	72	115
Acea Clienti SpA ²³	-	0
Acqua Italia SpA	-	0
Acq.to De Ferrari Galliera SpA	-	175
Acq.to Nicolay SpA	-	67
Acea & Company Armenian Utility	-	0
Utilitas SpA	12	19
Eurolab SpA	3	3
TS Tecn. del Sottosuolo Srl	-	2
Ecomed Srl	-	3
Cartesia SpA	-	5
Consorcio Agua Azul SA	-	1
Electrone SpA	-	0
TOTALE	3.622	3.852

²²Per semplificazione non si è tenuto conto del fatto che alcune Società (Ecomed, Cartesia, Consorcio Agua Azul) sono state consolidate con il metodo proporzionale, cioè in proporzione alle quote di partecipazione della Holding nel loro capitale.

²³Oggi Voinoi SpA.

Gruppo Acea - costo del lavoro (in milioni di lire)

	1998	1999	2000
Salari e stipendi	245.412	245.839	254.346
Oneri sociali	85.926	84.619	88.107
Trattamento fine rapporto	18.856	18.625	19.578
Altri costi	13.120	26.107	24.186
TOTALE COSTO DEL LAVORO	363.314	375.190	386.217
Costo del lavoro/ricavi per vendite e prestazioni	31,8%	32%	31%
Costo del lavoro/Valore Aggiunto	51%	44%	43%

Il costo del lavoro è aumentato dal 1999 al 2000 del 3%; la variazione deriva principalmente dall'effetto combinato dell'ingresso nel Gruppo delle società genovesi (cui si deve un incremento di circa il 5%) e del processo di contenimento dei costi nelle altre società

del Gruppo (che ha comportato una riduzione di circa il 2%).

La tabella in alto mostra come l'indice che esprime la produttività del lavoro (peso percentuale del costo del lavoro sui ricavi di vendita) abbia registrato, a livello di Gruppo, un miglioramento.

Composizione e turnover²⁴

Rispetto al 1999, il personale è passato da 3.535 a 3.505 unità; ciò in conseguenza della immissione di 78 risorse rispetto alle 108 uscite nello stesso periodo; la consistenza media registrata nell'anno è pari a 3.516 addetti con una diminuzione di circa il 2% rispetto all'anno precedente.

²⁴Le considerazioni riportate nel seguito del capitolo, per motivi di continuità, si riferiscono ai dipendenti della Holding e delle società scorporate (Acea Distribuzione, Acea Trasmissione e Acea Ato 2), pari a 3.505 unità (compresi i dipendenti di WRC Italia, la quale, pur non facendo ancora parte, a fine 2000, dell'area di consolidamento del Gruppo, ha assorbito il personale del laboratorio analisi).





Dipendenti Acea - caratteristiche ed evoluzione

	1999			2000		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale stabile	2.902	573	3.475	2.853	570	3.423
Personale tempo determinato	2	0	2	1	1	2
Personale formazione lavoro	42	16	58	51	29	80
Totale	2.946	589	3.535	2.905	600	3.505
di cui part time	3	7	10	3	8	11
Assunzioni tempo indeterminato	29	7	36	37	12	49
Assunzioni tempo determinato	0	0	0	2	1	3
Assunzioni formazione lavoro	40	16	56	12	14	26
Totale assunzioni	69	23	92	51	27	78
(di cui) trasformazioni di contratto	23	5	28	4	1	5
Cessazioni	132	24	156	92	16	108
Forza media	2.995	594	3.589	2.924	592	3.516

Politiche delle assunzioni e delle promozioni

Il 2000 è stato caratterizzato da una ripresa delle assunzioni rivolte verso laureati in discipline economico-finanziarie ad alto potenziale e a giovani tecnici già sufficientemente specializzati.

E' aumentato il peso percentuale della componente femminile sul totale degli assunti, salito al 35% nel 2000 rispetto al 25% del 1999.

Dipendenti Acea - turnover

	Personale al 31-12-99	Assunzioni	Assorbimento WRc Italia	Promozioni +	-	Cessazioni	Personale al 31-12-00
Dirigenti	54	+ 9	+ 1	+ 8		- 3	69
Quadri	104	+ 6	+ 1	+ 35	- 8	- 7	131
III fascia	492	+ 21	+ 2	+ 9	- 35	- 15	474
II fascia	1.553	+ 26	+ 2	+ 16	- 9	- 53	1.535
I fascia	1.332	+ 9	+ 1		- 16	- 30	1.296
Totale	3.535	+ 71	+ 7	+ 68	- 68	- 108	3.505



La ricerca di personale avviene principalmente attraverso due canali:

- selezione di *curricula* pervenuti per corrispondenza o, via internet, al sito di Acea;
- reclutamento attraverso società specializzate.

È opportuno rilevare che nel corso dell'anno le politiche di immissione dall'esterno e le politiche di sviluppo professionale hanno riguardato prevalentemente posizioni di responsabilità o manageriali; infatti nel 2000 sono stati inseriti o nominati 60 nuovi quadri e dirigenti (il 30% della loro consistenza complessiva a fine anno), di cui 17 tramite assunzione dall'esterno e 43 attraverso nomina interna.

E' aumentato, nel 2000, il ricorso ai contratti di formazione lavoro, rivolti ai più giovani, e al *part time*, opportunità utilizzata prevalentemente dalle donne. Si è mantenuto elevato il numero degli *stage* ospitati, a conferma della stretta e proficua collaborazione con le Università.

Partecipanti a *Stage* 152

Stagisti assunti 4%(*)

** Valore in linea rispetto al mercato del lavoro*

Il Gruppo Acea ha anche partecipato ai programmi di inserimento professionale (cosiddetti P.I.P.), finanziati dalla Regione, ospitando una decina di giovani nel corso del secondo semestre 2000.

Anzianità e istruzione

I dati che esprimono l'età e l'anzianità media dei dipendenti crescono rispettivamente dell'1% e del 3%, mostrando, nel 2000, un'inversione di tendenza; stabile o addirittura decrescente resta invece l'andamento dei dati medi relativi a quadri e dirigenti, in particolare per quanto concerne l'anzianità. Prosegue l'innalzamento del livello di istruzione del personale: i laureati nel 2000 sono il 9% della forza lavoro contro l'8% del 1999.



Dipendenti Acea - scolarità, età e anzianità

	1999			2000		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati (n.)	197	90	287	216	108	324
Diplomati (n.)	1.138	299	1.437	1.145	296	1.441
Altri (n.)	1.611	200	1.811	1.544	196	1.740
Totale (n.)	2.946	589	3.535	2.905	600	3.505
Età media (anni)	44,4	41,6	43,9	44,8	41,7	44,2
Anzianità media (anni)	15,6	14	15,3	16,1	14,2	15,7
Età media dirigenti (anni)	46,5	41,3	46,1	47,1	41,1	46,7
Anzianità media dirigenti (anni)	15	16	15	13,5	15,4	13,6
Età media quadri (anni)	47,1	44,6	46,7	44,7	44,4	44,6
Anzianità media quadri (anni)	19,4	16	18,7	16,7	15,9	16,5

Ore lavorate e assenze

Nonostante lo straordinario impegno organizzativo e gestionale dovuto al supporto fornito da Acea agli eventi del Giubileo, l'andamento delle prestazioni lavorative risulta, rispetto al 1999, complessivamente in diminuzione (-3%). Tale risultato deriva dal decremento di prestazioni ordinarie (-3%), collegato al minor numero medio di addetti in servizio, e dalla contemporanea sensibile diminuzione di ore straordinarie (-6%).

Quest'ultimo fattore è particolarmente positivo, rappresenta infatti il valore minimo storico per le Società del Gruppo e recupera ampiamente l'aumento di prestazioni straordinarie che si era registrato nel 1999. Le giornate di assenza, depurando il fenomeno dall'incremento delle assenze per sciopero, di cui si accennerà nel paragrafo dedicato alle relazioni industriali, risultano sostanzialmente stabili rispetto al 1999.

Dipendenti Acea - ore lavorate e giorni di assenza

	1999			2000		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore ordinarie lavorate (n.)	4.474.151	797.834	5.271.985	4.327.506	797.218	5.124.724
Ore straordinarie lavorate (n.)	838.892	61.528	900.420	784.651	65.331	849.982
Totale ore lavorate (n.)	5.313.043	859.362	6.172.405	5.112.157	862.549	5.974.706
Assenze per malattia (gg)	27.711	9.391	37.102	31.358	9.454	40.812
Assenze per gravidanza e post partum (gg)	76	4.513	4.589	238	4.573	4.811
Assenze per motivi familiari (gg)	2.338	360	2.698	2.616	357	2.973
Assenze per donazioni sangue (gg)	825	44	869	854	69	923
Assenze per sciopero (gg)	826	104	930	3.055	564	3.619
Permessi sindacali (gg)	2.976	566	3.542	2.741	415	3.156
Altre aspettative (gg)	268	50	318	387	0	387
Altri motivi (gg)	4.088	2.224	6.312	3.210	2.010	5.220
Totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	39.108	17.252	56.360	44.459	17.442	61.901



Sviluppo risorse

Formazione

L'attività di formazione si è confermata un fattore di consolidamento nell'ambito del processo evolutivo del Gruppo. Dal 2000 Acea si è dotata di un *Piano generale formativo* di Gruppo che viene validato dal Comitato di *Holding* per le risorse umane, cui spetta, più in generale, la supervisione di tutte le politiche di gestione del personale.

E' stata particolarmente sviluppata, nel 2000, l'attività formativa incentrata sui temi ambientali e, in particolare, sulla prevenzione antinfortunistica e sull'igiene del lavoro ed è stata anche realizzata un'intensa azione formativa rivolta al personale preposto ai rapporti con il pubblico.

L'internazionalizzazione delle attività ha fatto crescere la domanda di corsi di lingue straniere; per rispondere in modo adeguato, Acea sta predisponendo per i dipendenti la fruizione di corsi basati sull'utilizzo di tecnologie multimediali e interattive, creando aule e postazioni

dedicate.

Particolare attenzione è stata rivolta alla valutazione dei risultati formativi al fine di verificare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi richiesti dal cliente interno.

Per la formazione manageriale, si è aderito ad un programma di *Aggiornamento permanente* per l'Alta Direzione che ha toccato i maggiori temi dell'attualità economica e imprenditoriale, dalla creazione di valore nella *new economy* alle sfide attuali dell'organizzazione, dal modello delle competenze al governo del cambiamento. Dal riepilogo dell'attività formativa risulta evidente il notevole incremento nel 2000 rispetto all'anno precedente, sebbene il computo della spesa complessiva, eseguito secondo un più puntuale criterio di calcolo, renda non perfettamente confrontabili i dati rispettivi. Si riportano in dettaglio, nella tabella a pag. 59, la tipologia dei corsi, il numero dei corsi stessi e dei partecipanti.





Riepilogo attività formativa	1999	2000
Spese per formazione (Lit/milioni)	1.817	3.122
corsi (n.)	64	136
partecipanti (n.)	1.695	2.147

Tipologia corsi 2000	n. corsi	n. partecipanti
Informatica	14	589
Linguistica	46	112
Tecnica/Sicurezza	12	701
Manageriale "in house"	4	210
"esterna"	48	20
Amministrativa	9	382
Sicurezza	3	133
TOTALE	136	2.147

Valutazione

Le risorse umane costituiscono *asset* strategico per un Gruppo impegnato in un contesto di mercato altamente competitivo, nel 2000 sono state così ulteriormente presidiate le attività e i processi di aggiornamento delle competenze professionali, in una prospettiva di sviluppo del *know how* del Gruppo, con particolare attenzione alle posizioni chiave della struttura organizzativa.

In tale contesto sono stati affinati i sistemi di valutazione del potenziale, maggiormente coordinate le iniziative di sviluppo e mobilità delle risorse strategiche e manageriali, assicurata una più puntuale applicazione delle politiche retributive, facendo leva su sistemi di *compensation* allineati al mercato del lavoro esterno, nel rispetto della condizione imprescindibile di *equity* interna.

Partecipanti <i>Assessment Center</i>	60
Partecipanti <i>Development</i>	45

Incentivazione

Accanto al premio di produttività e alla DPO (Direzione Per Obiettivi), strumenti già presentati nelle precedenti edizioni di *Bilancio Sociale*, ha preso avvio, nel 2000, il Piano deliberato da Acea per le *stock option*; esso prevede tre cicli triennali scorrevoli (2000–2002; 2001–2003; 2002–2004) con conseguenti assegnazioni di opzioni ai dirigenti – salvo eventuale estensione in futuro anche ad altri livelli – esercitabili ogni fine triennio, al conseguimento di prefissati obiettivi aziendali, mediante

acquisto delle azioni al prezzo parimenti predeterminato. Le motivazioni di tale strumento sono note: fidelizzare il *management* e incentivarlo al raggiungimento a medio/lungo termine di buone *performance* aziendali, con conseguenti ricadute positive sul valore del titolo. Lo strumento consente inoltre di ampliare la parte variabile della retribuzione raffreddando la parte fissa, secondo la logica propria del rapporto dirigenziale.

Il fondo Pegaso

È diventato operativo, nel 2000, il fondo Pegaso costituito a seguito di un accordo del 1998 tra Federelettrica, Federgasacqua e Organizzazioni Sindacali. Il fondo assicura ai dipendenti delle *Utilities*, aderenti alle citate Federazioni, su richiesta, una copertura pensionistica aggiuntiva rispetto a quella del sistema previdenziale pubblico. A tal fine, sono state effettuate nel Gruppo Acea, al 31 dicembre, 1.326 trattenute contributive (di cui una quota a valere sul TFR).

Utenti servizi 2000

	n.
soci che hanno usufruito di servizi turistici	1.150
soci che hanno partecipato ad iniziative sportive	740
ragazzi che hanno usufruito dei centri estivi	292
ragazzi che hanno usufruito delle vacanze studio	40
soci che hanno beneficiato del dono della befana	1.295
soci interessati a ratei assicurativi	1.640
soci interessati a ratei per acquisti	320
soci iscritti al TCI	110
soci partecipanti a visite culturali	500
soci interessati ad attività teatrali	350
numero di rimborsi assicurativi di tipo assistenziale	790
soci iscritti a servizi polispecialistici	350
soci fruitori delle convenzioni con Laboratori clinici	660

Attività sociali

Nel 2000 il contributo a favore del Circolo Ricreativo Aziendale – CRA – è stato di 3.392 milioni di lire, destinati all'organizzazione di attività ricreative e assistenziali.

Nonostante una diminuzione dei contributi versati da Acea al CRA, dovuta al decremento del numero dei dipendenti, è stato registrato nel 2000 un notevole incremento della fruizione di servizi turistici e, secondariamente, delle attività culturali.

Le attività ricreative includono:

- **turismo e sport:**

hanno avuto nel 2000 un incremento di partecipazione grazie anche all'ampliamento dei servizi e all'apertura di un'area piscine presso la sede degli impianti sportivi (attività estiva);

- **attività culturali:**

continuano le proposte di visite culturali guidate alla città, a monumenti e ad esposizioni temporanee; promozioni di spettacoli teatrali e di attività artistiche, agevolazioni per eventi culturali, convenzioni con importanti librerie della città, corsi di lingua residenziali in Italia e all'estero;

- **promozione ragazzi:**

il CRA concorre alle spese scolastiche, anche con borse di studio, e realizza la tradizionale assegnazione di doni per la festività della Befana; organizza in città i punti verdi per i ragazzi fino a 14 anni e i campi estivi; concede ai figli minori dei dipendenti che lo richiedono delle agevolazioni per lo studio all'estero;

- **attività di tipo commerciale:**

rateizzazioni di acquisti di autovetture, abbigliamento, utilizzo di officine, stipula di assicurazioni, finanziamenti e altro.

Le attività assistenziali includono:

- **copertura assicurativa**

delle spese sanitarie che il CRA garantisce ai propri soci (dipendenti Acea con familiari o conviventi fiscalmente a carico) e che una primaria società assicuratrice assume per contratto;

- **interventi di solidarietà**

a favore di iniziative o di campagne di prevenzione sociale.

Acea al femminile

L'incidenza delle donne sul totale della forza lavoro a fine anno è passata dal 16,3% del 1998 al 17,1% del 2000.

Al 31 dicembre 2000 le donne dirigenti risultano il 7% del totale dei dirigenti, in linea con l'incidenza del 1999. Le donne quadro invece pesano per il 21% sul totale, contro il 19% del 1999: si accentua quindi la progressione delle carriere femminili.

Sul totale dei laureati le donne passano dal 31,6% del 1998 al 33% del 2000. Si osserva inoltre come il peso percentuale delle donne laureate sul totale della forza lavoro femminile (18%) sia superiore al peso percentuale degli uomini laureati sulla forza lavoro maschile (7%), ad indicare un crescente utilizzo delle donne in funzioni più impegnative dal punto di vista gestionale.

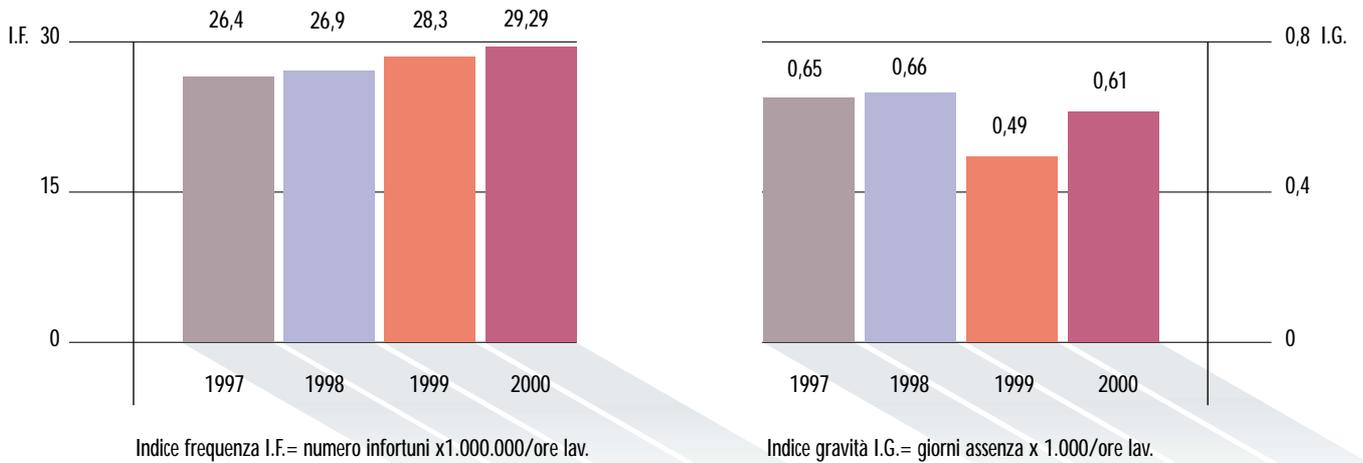
Pari opportunità

Nel 2000 la Commissione Pari Opportunità di Acea si è resa interprete nei confronti dell'Azienda delle esigenze del personale femminile rispetto all'orario di lavoro, alla flessibilità, alle problematiche relative alla mobilità e a quanto previsto dalla l. n. 53/2000 sui congedi parentali; ha promosso inoltre un incontro sul tema dell'evoluzione dei modelli femminili nella vita e nel lavoro, in occasione dell'8 marzo.

Per quanto attiene al regolamento contro le molestie e i ricatti nel luogo di lavoro, varato negli anni precedenti, i Consiglieri di Fiducia hanno continuato a garantire la loro attività settimanale di presenza e di consulenza, nonché di informazione e prevenzione sui temi relativi ad un sereno e rispettoso clima lavorativo.



Andamento degli indici - anni 1997-2000



Sicurezza e attività sanitaria

Il tema della sicurezza è affrontato sia a livello di *Holding*, dove opera un'Unità dedicata, sia presso le società operative. L'Unità di *Holding*, in particolare, elabora ogni anno un'accurata analisi sulle cause, le caratteristiche e le concentrazioni statistiche degli infortuni, al fine di supportare efficacemente le singole società del Gruppo nell'individuazione delle misure da adottare per prevenire e limitare tali fenomeni. L'andamento degli indicatori relativi agli infortuni registra, nel 2000, un lieve aumento sia della frequenza degli eventi lesivi (indice di frequenza I.F.) che della durata delle

assenze ad essi correlata (indice di gravità I.G.). Il primo indice registra negli ultimi tre anni un aumento costante di circa un punto l'anno; il secondo, che nel 1999 aveva segnato un netto regresso, torna a salire, anche se non ai livelli degli anni precedenti.

E' comunque importante rimarcare, oltre all'assenza di incidenti mortali, la prevalenza di infortuni a lesività contenuta (le contusioni e le distorsioni sono infatti le tipologie di lesione più ricorrenti).

Infortuni²⁵

	1998	1999	2000
Infortuni (n.)	172	170	175
Durata media assenze per infortuni (gg.)	23,4	19,9	20,8
Giorni totali assenza	4.220	3.032	3.648

²⁵ Per il calcolo degli indici, diversamente da quanto avvenuto nel Bilancio Sociale 1999, sono stati considerati tutti gli infortuni, non solo quelli riconosciuti INAIL. Si segnala inoltre che per gli anni 1998 e 1999 le ore lavorate prese a riferimento dalle statistiche interne sugli infortuni erano state estratte con modalità differenti rispetto ai dati presentati nella tabella "Ore lavorate e giorni di assenza".

Infortuni 2000 - Ripartizione per settori

	Energia	Idrico Ambientale	Servizi
Infortuni	97	68	10
Tot. Prognosi iniziali	702	587	80
Prognosi media	7,24	8,63	8,00
Tot. Giorni di assenza	2.137	1.344	167
Durata media	22,03	19,76	16,70

Analizzando la diffusione degli infortuni nei diversi ambiti di attività di Acea, l'incidenza più alta, per frequenza, si riscontra nel settore energia, con circa il 55% dei casi (contro il 39% del settore idrico e il 6% dei servizi); il comparto energetico è anche l'ambito con incidenza maggiore sotto il profilo dell'assenza, sia per prognosi iniziale che per durata.

Acea, per prevenire il verificarsi di infortuni a danno dei dipendenti, ha elaborato una serie di procedure di lavoro in sicurezza e ha individuato un insieme di dispositivi di protezione che il personale è obbligato a rispettare. In particolare, è stata adottata una guida multimediale consultabile tramite la rete informatica aziendale, utilizzando strumenti di navigazione *standard*: ad ogni lavorazione è stata abbinata la relativa procedura di sicurezza che viene illustrata all'operatore tramite filmati, foto, audio, fornendo informazioni esaurienti.

Significativo è inoltre il contributo dei corsi in materia di sicurezza: nel 2000 sono stati organizzati 3 corsi mirati

all'applicazione di normative relative alla prevenzione e 12 corsi, di natura tecnica, con un monte ore dedicato al tema della sicurezza.

Acea, tramite le proprie strutture ambulatoriali, che comprendono anche un ambulatorio mobile, provvede a effettuare gli accertamenti sanitari per la verifica dell'idoneità al lavoro dei propri dipendenti. La struttura medica, oltre a garantire la sorveglianza medica dei dipendenti del Gruppo Acea, effettua prestazioni a terzi in regime di convenzione.

Nel 2000 la spesa complessivamente sostenuta dal Gruppo per l'assistenza sanitaria supera i 400 milioni di lire.



Relazioni industriali

L'intenso processo di riorganizzazione societaria ha influenzato nel 2000 lo stato delle relazioni industriali, che hanno vissuto momenti impegnativi e critici ma anche di sviluppo e di crescita. A seguito della costituzione di Società separate, per l'esercizio delle diverse attività della filiera elettrica, è stata infatti avviata all'inizio dell'anno una complessa fase di trattative a livello nazionale per la stipula del contratto unico per il settore elettrico, obiettivo condiviso dalle parti datoriale e sindacale.

Il livello di sindacalizzazione dei dipendenti Acea risulta quest'anno essere diminuito, passando dal 76% del 1999 al 74% del 2000.

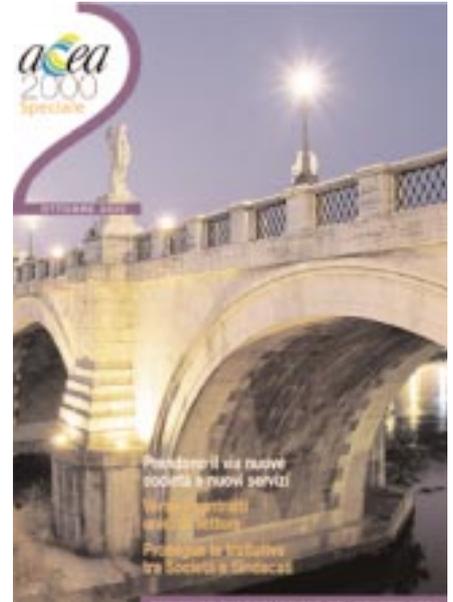
Al termine della fase negoziale, conclusa con l'accordo sottoscritto il 23 dicembre 1999, che ha dato avvio alla diversificazione delle aree contrattuali, il processo di riorganizzazione strutturale di Acea è divenuto operativo dal gennaio 2000, con il conferimento del personale alle società controllate: Acea Distribuzione, Acea Trasmissione e Acea Ato 2.

In base all'accordo, è stata intrapresa

l'effettiva diversificazione delle aree contrattuali che porterà all'applicazione del CCNL di Federgasacqua al personale già trasferito ad Acea Ato 2 SpA.

Nell'ambito contrattuale di Federgasacqua, per sviluppare la ricerca e migliorare i servizi, le attività di laboratorio sono state scorporate e conferite alla società WRC Italia SpA, con effetto dal 1° dicembre 2000, in affitto di ramo di azienda. L'operazione è stata preceduta da un accordo sindacale che ha previsto, a tutela dei dipendenti, la clausola di salvaguardia in base all'accordo del 23 dicembre 1999, applicabile in caso di incremento della quota di privatizzazione, e ha definito le attività della Società e il suo rapporto con Acea Ato 2 SpA.

Il processo di trasformazione societaria ha inoltre implicato trattative per la rinegoziazione e il riallineamento contrattuale degli accordi aziendali diffusi all'interno del CCNL. In data 28 dicembre 2000, con un primo accordo sindacale, si è provveduto a rinegoziare la progressione automatica di carriera, per rientrare nei sistemi di



classificazione e di sviluppo previsti dai contratti di settore; tuttavia, il personale presente in Acea al 31 dicembre 1999 seguirà l'*iter* propedeutico in corso all'interno della fascia.

Alcuni trattamenti economici aggiuntivi, cosiddette indennità, sono stati rivisti con l'obiettivo di una maggiore omogeneità nel trattamento del personale.

In generale, la situazione di conflittualità creatasi nel corso dell'anno, anche per effetto dell'andamento negativo delle trattative di livello nazionale (i singoli contratti sono scaduti il 31.12.1998 e continuano ad avere applicazione per effetto di ultrattività), ha prodotto una significativa inversione di tendenza per quanto attiene i giorni di assenza per sciopero (3.619 giornate complessive a fronte delle 930 giornate dell'anno 1999).

Resta in calendario il riallineamento della normativa in materia di orari di lavoro, per la quale si prospettano soluzioni che favoriscano un'armonica organizzazione del lavoro, tenendo conto delle esigenze dei lavoratori e dei clienti del Gruppo Acea.

Comunicazione interna

Il Gruppo Acea ha inteso ed intende promuovere il coinvolgimento dei dipendenti nei percorsi evolutivi del Gruppo, assicurando contestualmente un continuo e puntuale flusso informativo. La comunicazione aziendale interna si è avvalsa, nel 2000, dei seguenti strumenti:

- uso di intranet, di cui possono usufruire tutti i dipendenti forniti di un computer e del sistema interno di posta elettronica;
- *house organ* "Acea 2000" (nel 2000, in particolare, sono stati diffusi due numeri illustrativi delle trasformazioni societarie);
- rassegna stampa, disponibile in rete e diffusa ai dirigenti, ai quadri e ad alcune figure professionali;
- "Studinforma", rivista periodica elaborata dall'Ufficio Studi, specializzata in argomenti tecnici;
- sessioni di *ascolto stakeholder* (di cui si è trattato nella nota metodologica e nei singoli capitoli);
- comunicazione cartacea ordinaria - ordini di servizio - periodicamente affissa e distribuita negli uffici.

Gli azionisti e i finanziatori

in milioni di lire	1999	2000
Utile distribuito	109.890	40.361
Oneri finanziari	42.934	71.988
Utile di terzi	(839)	4.905
TOTALE	151.985	117.254
Incidenza sul Valore Aggiunto	18%	13%

Alla remunerazione dei finanziatori è stato destinato il 13% del Valore Aggiunto; la diminuzione, rispetto alla quota del 1999 (18%), è dovuta alla minore entità del dividendo distribuito ai soci solo parzialmente compensata dall'aumento degli interessi versati sul capitale di credito.

Acea si propone di cogliere e di soddisfare le aspettative degli investitori e ha attivato a tal fine ogni canale utile a un'efficace e trasparente comunicazione.

Il sistema bancario diventa nel 2000 un importante interlocutore nel processo di apertura verso nuovi mercati.

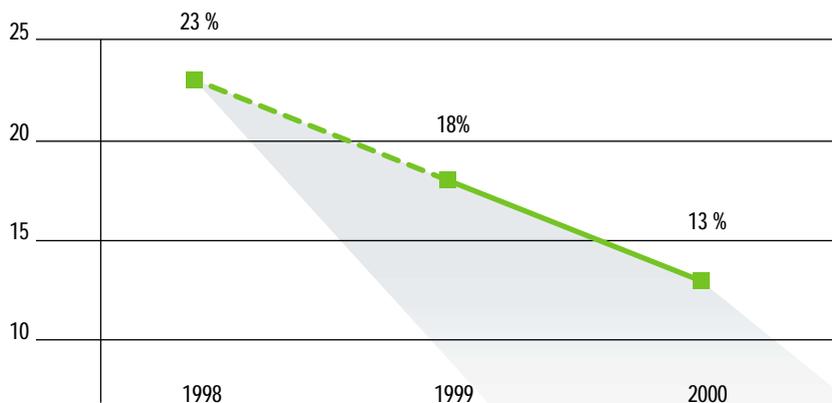
Linee politiche e valori di riferimento

Nei rapporti con gli azionisti e con i finanziatori Acea fa particolare riferimento alla valorizzazione delle competenze, all'equità e alla trasparenza. La **valorizzazione delle competenze** è assicurata dall'attenzione allo sviluppo, che coniuga la redditività con la ricerca di prospettive a medio-lungo termine. La diminuzione del R.O.E. e l'aumento dei debiti finanziari tra il 1999 e il 2000 vanno valutati all'interno di una volontà di crescere, pur nell'ambito di una fase di transizione in cui hanno operato in modo congiunto diversi eventi poco favorevoli (dalla nuova impostazione tariffaria del sistema elettrico all'esaurirsi dei benefici fiscali). L'elevato equilibrio patrimoniale di Acea testimonia il valore dell'**equità** intesa come attenzione alla crescita ma anche alla solidità aziendale: l'incidenza dell'indebitamento finanziario netto sul patrimonio netto è pari al 39%, a indicare come lo sviluppo si stia realizzando su basi robuste ed affidabili.

La **trasparenza** è assicurata dal miglioramento della qualità della comunicazione, che ha l'obiettivo di fornire informazioni esaurienti e dettagliate.



Percentuale di Valore Aggiunto distribuita ad azionisti e finanziatori



- il dato 1998 non è direttamente confrontabile con i dati 1999 e 2000, riclassificati in adozione ai principi del GBS

I soci di Acea SpA

Il capitale sociale di Acea SpA, pari a 2.129.649 milioni di lire, è suddiviso in 212.964.900 azioni ordinarie del valore nominale di 10.000 lire ciascuna aventi tutte parità di diritti: ogni azione dà diritto a un voto nelle assemblee della Società.

L'azionista di controllo è il Comune di Roma che detiene il 51% del capitale e che, per Statuto²⁶, ha il diritto di nominare direttamente 5 degli attuali 9 componenti il Consiglio di Amministrazione e 2 degli attuali 3 Sindaci effettivi.

Il resto delle nomine avviene con le modalità previste dall'art.15 dello Statuto, tramite la presentazione di liste

Ammontare e composizione del capitale sociale di Acea SpA al 31-12-2000

Capitale Sociale Lit/milioni	2.129.649
Comune di Roma	51%
Mercato indistinto	47%
Atel SA	2%
Capitalizzazione Lit/milioni	5.172.613

da parte degli amministratori uscenti o di soci che rappresentino almeno l'uno per cento delle azioni aventi diritto di voto nell'assemblea, mentre il Comune si astiene dalla presentazione di liste e dalla votazione di nomina.

L'unica associazione riconosciuta ai sensi di legge, tra quelle che riuniscono i soci di minoranza di Acea SpA, è l'APA (Associazione Piccoli Azionisti) a cui aderiscono in particolare gli azionisti dipendenti del Gruppo.

La quotazione in Borsa di Acea SpA, che ha visto la pressoché totale partecipazione dei propri dipendenti al

²⁶Nel novembre 2000 l'Assemblea dei soci ha rinnovato ed ampliato il Consiglio di Amministrazione.

I principali indicatori finanziari

	1999	2000
Redditività del capitale proprio :		
R.O.E.= Utile netto/Totale patrimonio netto	8,4%	3,7%
Redditività del capitale investito:		
R.O.I. = Reddito operativo/Capitale investito netto	7,0%	5,7%
Margine operativo lordo		
M.O.L. (Lit/miliardi)	415	425

La remunerazione dei soci

Azioni totale	n.	212.964.900
Dividendo complessivo	Lit.	40.360.978.000
Azioni detenute dal Comune di Roma	n.	108.611.150
Dividendo Comune di Roma	Lit.	20.636.118.500
Azioni detenute dal mercato	n.	103.815.050
Dividendo mercato	Lit.	19.724.859.500
Azioni proprie(*)	n.	538.700

(*) detenute al momento della distribuzione dell'utile

collocamento, ha condotto il *management* del Gruppo a un confronto con le problematiche connesse all'azionariato dei dipendenti e, più in generale, dei piccoli risparmiatori: nel corso dell'esercizio 2000 sono state ricercate occasioni di dialogo e di approfondimento su tali temi, che non hanno tardato a dare i loro positivi risultati, anche con l'assunzione di precisi impegni.

In particolare la Società sta valutando l'opportunità di introdurre delle modifiche statutarie che:

- favoriscano e facilitino la raccolta delle deleghe di voto presso i dipendenti azionisti, che aderiscono ad associazioni conformi ai requisiti di legge (D.Lgs. n.58/98);
- valorizzino l'operato e il ruolo di tali associazioni.

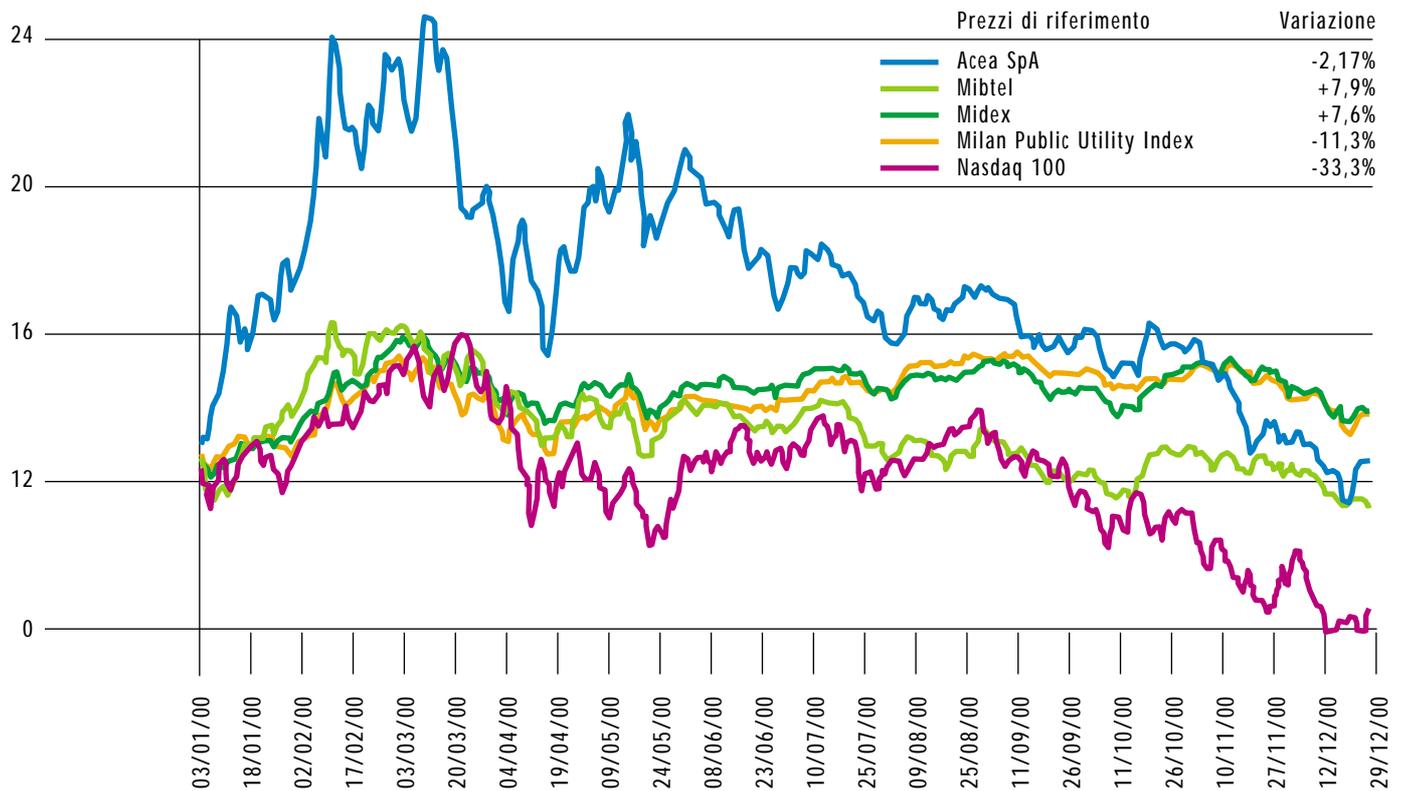
La remunerazione dei soci

Nel 2000 è stato assegnato ai soci un dividendo complessivo di circa 40 miliardi, pari a 190 lire per azione. Dal punto di vista contabile l'importo è stato prelevato dalla Riserva per plusvalenza da scorporo, formata in sede di destinazione degli utili dell'esercizio 1999.

Le altre società quotate:
Acquedotto De Ferrari Galliera
e Nicolay

	ADFG	Nicolay
N. azioni	Ordinarie: 22.376.852 Risparmio: 15.063.148	Ordinarie: 13.418.832 -
Utile 2000 (Lit/000)	10.654.674	2.915.962
Dividendo (Lit/000)	Ordinarie: 4.682.339* Risparmio: 3.313.893	2.012.825 -
Lire per azione	Ordinarie: 210 Risparmio: 220	150

* Sono escluse dal calcolo le 80.000 azioni proprie



Investor Relation

Dal mese di gennaio 2000 il titolo Acea è cresciuto significativamente fino a raggiungere il suo massimo il 13 marzo attestandosi a 25,22 euro (48.833 lire). Nella seconda metà dell'anno invece, il titolo ha subito una sensibile riduzione seguendo l'andamento dei mercati azionari, trainati dal drastico ridimensionamento dei settori della *new economy*. Infatti, la debolezza dei titoli tecnologici europei e la loro forte volatilità, evidenziate nella seconda parte dell'anno, è da inserire in uno scenario internazionale fortemente condizionato dall'andamento negativo del Nasdaq e dalla costante debolezza dell'euro. In tale contesto il titolo Acea ha registrato, nel 2000, una diminuzione del 2,17% mentre l'indice delle *Utility* della Borsa Italiana è diminuito dell'11,3%,

come mostrato dal grafico.

Nel corso del 2000 è cresciuta sensibilmente l'attenzione del mercato finanziario verso il titolo Acea; numerosi sono stati infatti i *broker* che hanno pubblicato ricerche sulla Società. Tra i principali si ricordano: Abn, Amro, Actinvest, Deutsche Bank, Dresdner Kleinwort Benson, Julius Baer, Lehman Brothers, MarketScope S&P, Merrill Lynch, Warburg Dillon Read, Banca Akros, Caboto, Centrosim, Imi, Intemonte, Rasfin, Ubm Unicredit. Da tali studi è emerso un giudizio estremamente positivo sulla Società, con raccomandazioni di comprare per il 67%, tenere per il 31% e vendere per il 2%.

Stock option

Coerentemente alle aspettative espresse dagli investitori, Acea SpA ha introdotto, a partire dall'esercizio 2000, un piano di incentivazione a lungo termine (*stock option plan*), di cui si è già trattato nel capitolo dedicato alle risorse umane. L'iniziativa si inquadra nel contesto delle politiche retributive rivolte ai *manager* del Gruppo, finalizzate ad allineare i loro

interessi agli obiettivi di lungo periodo degli azionisti, motivandoli e premiandone le prestazioni al fine di massimizzare i risultati complessivi.

Rating

Nel 1999 Acea SpA ha ottenuto prima da Standard & Poors e successivamente da Fitch il *rating* più elevato a livello mondiale tra società multiservizi attive nel settore ambiente. Tale *credit rating* è stato confermato anche per l'anno 2000. L'esercizio 2000 è stato infine caratterizzato dal crescente interesse manifestato nei confronti di Acea – anche a seguito della positiva valutazione di pubblicazioni quali il *Rapporto Ambientale* e il *Bilancio Sociale* – dal mondo della cosiddetta finanza etica, sia tramite società di gestione di fondi etici, sia attraverso i soggetti chiamati ad effettuare valutazioni di *rating* sociale. E' ormai opinione diffusa che ad una

buona *performance* socio-ambientale corrisponda una buona gestione d'impresa, cioè che esista una stretta correlazione tra impegno sociale e risultati economici. Acea, condividendo tale convinzione, sta avviando un dialogo con le Agenzie di *rating* sociale per verificare la possibilità di sottoporre a una valutazione oggettiva la propria *performance* sociale e ambientale.

Il giudizio positivo sulle politiche condotte da Acea è confermato dai risultati della sessione di ascolto degli *stakeholder* realizzata nel 2000. Gli analisti e i gestori di fondi hanno manifestato notevoli attese circa la tempestiva attuazione delle iniziative programmate dal Gruppo per migliorare l'efficienza

complessiva e la redditività, e hanno auspicato la massima trasparenza nell'accesso alle informazioni. Per rispondere a quest'ultima esigenza, Acea ha dato notevole impulso, nel corso dell'anno, alle attività dell'Unità *Investor Relations*, cioè dell'ufficio preposto al monitoraggio dei mercati finanziari e al rapporto con analisti ed investitori. Nel gennaio e nel febbraio del 2000 Acea si è presentata agli investitori stranieri nell'ambito di un *Road Show* che ha interessato Boston, New York, e Londra. In maggio e settembre 2000 sono state inoltre effettuate due presentazioni agli analisti italiani in merito ai più recenti risultati economici.

Per sviluppare in modo adeguato l'attività di comunicazione, Acea ha inoltre interamente dedicato uno spazio agli azionisti, piccoli e grandi, attuali e potenziali nel proprio sito *web*. Nello spazio azionisti vengono pubblicati, tra l'altro, in tempo reale, i Bilanci periodici, i comunicati stampa, le presentazioni agli analisti e l'elenco degli studi effettuati dagli analisti su Acea.

	Rating S&P	Rating Fitch
Debito a lungo termine:	AA-	AA-
Debito a breve termine (*):	A-1+	F1+ (**)

(*) Gli indicatori relativi al debito a breve termine sono equivalenti; la diversità delle lettere utilizzate è dovuta alla differente simbologia adottata da Fitch/IBCA rispetto a S&P.

(**) F1+ sostituisce l'equivalente D-1+. Tale diversa simbologia è quella adottata da Fitch, nata dalla fusione di Fitch/IBCA e Duff&Phelps.



Indebitamento finanziario netto consolidato (in milioni di lire)	31-12-1999	31-12-2000
Indebitamento finanziario a medio/lungo termine	353.201	375.482
Indebitamento finanziario a breve termine	198.639	621.447
<i>Totale indebitamento finanziario netto</i>	<i>551.840</i>	<i>996.929</i>
<i>Totale patrimonio netto</i>	<i>2.550.276</i>	<i>2.535.723</i>
Indebitamento finanziario netto/patrimonio netto	22%	39%

Acea e il sistema creditizio

Nel 2000, rispetto al 1999, il livello di indebitamento finanziario netto è cresciuto significativamente, con un incremento di 445.089 milioni di lire. La crescita dell'indebitamento va ricercata nelle strategie del Gruppo finalizzate a perseguire uno sviluppo dimensionale, sia attraverso acquisizioni societarie sia favorendo l'ingresso delle società operative in nuovi *business* o in nuove aree geografiche. La necessità di cogliere in tempi rapidi le opportunità di crescita ha portato ad un aumento del debito a breve (prevalentemente verso le banche), passato a 621.447 milioni di lire dai 198.639 milioni di lire dell'esercizio precedente. Si sta operando per la trasformazione di tali partite da posizioni a breve termine a posizioni a medio/lungo termine, con lo scopo di modificare il rapporto medio/breve

termine del Gruppo, in una logica di equilibrio finanziario complessivo. Le banche hanno accompagnato Acea in questo processo di sviluppo dimostrando fiducia nella sua solidità patrimoniale e nella sua redditività, attuale e potenziale; fiducia confermata dall'elevato *rating* ottenuto dal Gruppo. La gestione finanziaria (e quindi il rapporto con i finanziatori) che rientra tra le attività di *corporate governance*, viene attuata dalla Capogruppo a beneficio delle altre società (Acea Distribuzione, Acea Trasmissione, Acea Ato 2 e WRC Italia); in tal senso Acea SpA ha intrapreso nel 2000 un percorso che prevede il trasferimento di mutui e di parte delle posizioni debitorie alle società operative, che pertanto sono ora esposte direttamente anche verso gli istituti di credito.

in milioni di lire	1999	2000
Ammortamenti	155.968	199.697
Svalutazioni di crediti	13.893	11.848
Accantonamenti per rischi	12.311	5.184
Utile non distribuito	104.002	94.474
TOTALE	286.174	311.203
Incidenza sul Valore Aggiunto	34%	35%

All'impresa è stato destinato il 35% del Valore Aggiunto, in lieve aumento rispetto ai valori del 1999.

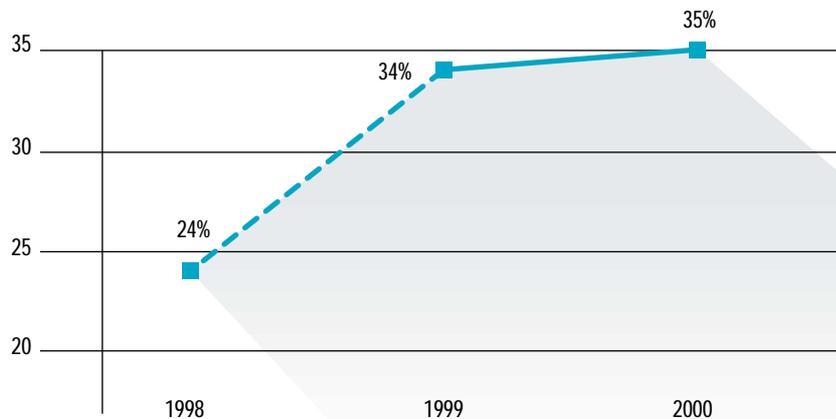
Nel 2000, gli eventi giubilari hanno imposto un rallentamento dei lavori, sia per l'impegno dedicato dall'Azienda agli interventi di supporto sia per il tranquillo svolgimento degli eventi stessi; ciononostante il Gruppo Acea ha realizzato interventi consistenti per ammodernare impianti e sistemi gestionali, potenziando in tal modo gli asset aziendali, principali motori dello sviluppo.

Linee politiche e valori di riferimento

Acea si riferisce ai principi di **correttezza e trasparenza** nella gestione dell'impresa, improntata allo sviluppo e alla crescita aziendale. Particolare rilievo assume il fatto che molti investimenti sono stati destinati a interventi migliorativi dei livelli di sostenibilità ambientale delle attività di *core business* (riduzione delle perdite, protezione delle sorgenti), a interventi finalizzati ad elevare la qualità dei servizi (ristrutturazione e innovazione tecnologica) e ad accrescere l'estensione e l'efficienza dei servizi in aree disagiate (risanamento idrosanitario delle borgate). Le strategie di investimento di Acea assumono come riferimento l'integrazione con gli interventi sul territorio condotti dagli Enti Locali, in modo da massimizzare coordinamento ed efficacia alle politiche infrastrutturali sul territorio.



Percentuale di Valore Aggiunto distribuita all'impresa



- il dato 1998 non è direttamente confrontabile con i dati 1999 e 2000, riclassificati in adesione ai principi del GBS

L'autofinanziamento

Le risorse economiche complessivamente investite nell'impresa sono passate dai 286 miliardi di lire del 1999 ai 311 miliardi del 2000. L'aumento degli ammortamenti, passati da 156 a circa 200 miliardi di lire, riflette la politica espansiva del Gruppo, essendo particolarmente influenzato dall'acquisizione del Gruppo De Ferrari Galliera.

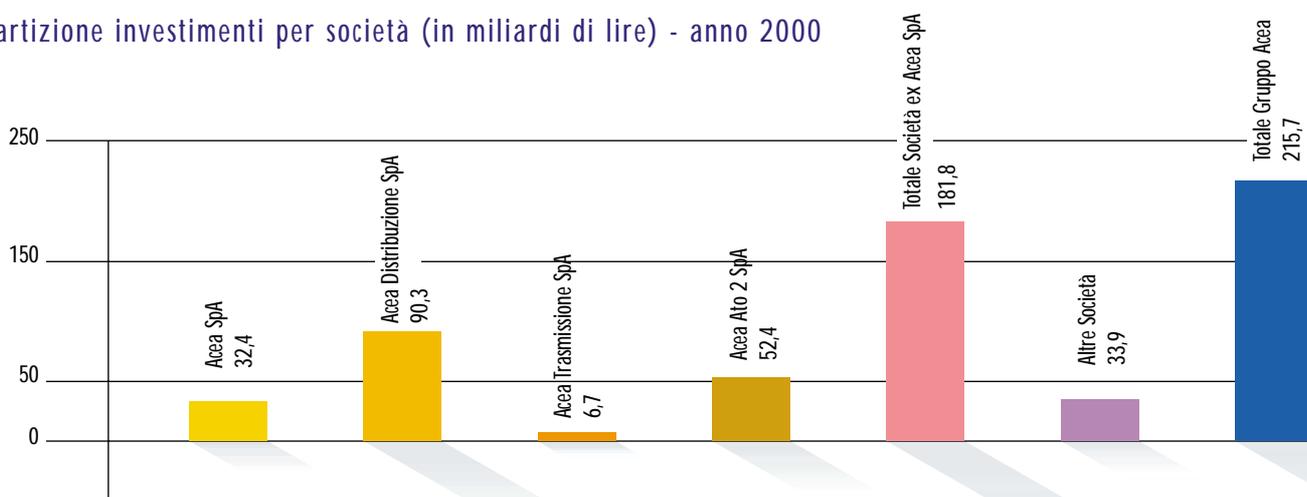
Altre importanti componenti, di natura immateriale, che hanno contribuito ad aumentare il livello degli ammortamenti, fanno riferimento agli interventi strutturali realizzati sui beni demaniali in concessione, in particolare su quelli destinati alla fornitura del servizio idrico integrato e ai diritti di brevetto, relativi all'introduzione del nuovo sistema di gestione amministrativo-contabile.

Gli accantonamenti ai fondi rischi sono diminuiti, rispetto al 1999, in virtù della positiva evoluzione delle controversie giudiziarie in corso. L'accantonamento principale riguarda il fondo destinato a coprire i costi preventivati per l'incentivazione all'esodo.

L'utile realizzato dal Gruppo, pari a 94 miliardi di lire, è rimasto interamente nella disponibilità del Gruppo stesso e costituisce pertanto una fondamentale fonte di autofinanziamento per i progetti intrapresi.

L'importo relativo alla Capogruppo, 51 miliardi di lire, è stato interamente destinato, fatti salvi gli accantonamenti obbligatori, ad una riserva straordinaria.

Ripartizione investimenti per società (in miliardi di lire) - anno 2000

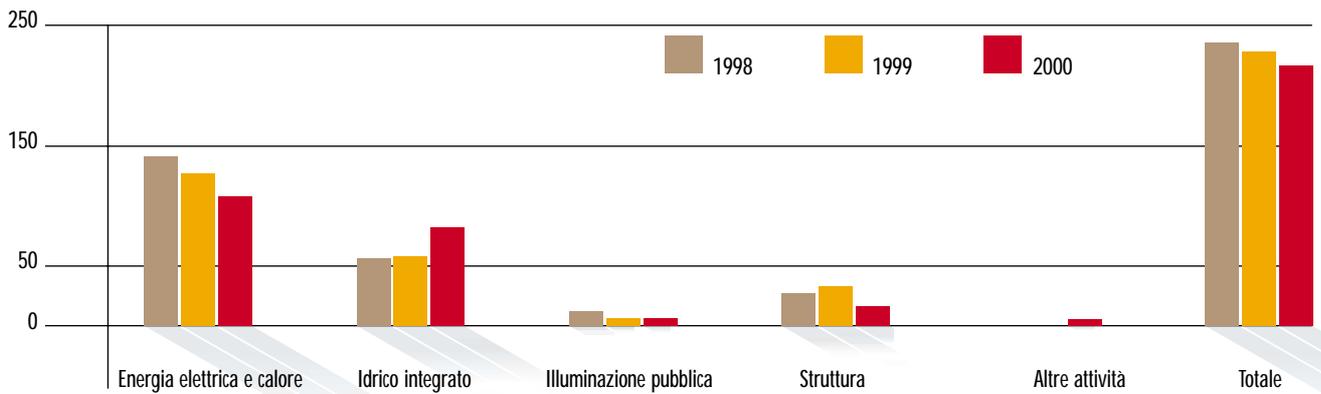


Gli investimenti

Nel 2000 il Gruppo Acea ha realizzato investimenti per circa 216 miliardi di lire: di questi, oltre l'80% sono relativi alla Capogruppo e alle principali Società. Nella Capogruppo, come anticipato a commento degli ammortamenti, hanno inciso in modo significativo gli investimenti tecnologici destinati alla sostituzione dei sistemi gestionali e contabili preesistenti con un unico sistema informativo integrato (Sap). Per quanto concerne la produzione di energia, si è proceduto alla sistemazione di opere relative a Centrali idroelettriche e alla sostituzione di turbogas; nel teleriscaldamento, sono proseguiti i lavori per il risanamento e l'estensione della rete nei comprensori serviti. Nel settore dell'illuminazione pubblica, gli investimenti hanno riguardato principalmente gli interventi di ristrutturazione dei punti luce e della rete, mentre non sono compresi gli interventi realizzati per conto del Comune di Roma, disciplinati da contratto di servizio. Gli investimenti più consistenti sono stati realizzati dalla società di distribuzione dell'energia elettrica: si segnalano, in particolare, gli interventi di

ristrutturazione e l'entrata in servizio di importanti cabine primarie. Sul fronte della distribuzione secondaria, 169 sono le cabine secondarie ristrutturate, 91 quelle costruite *ex novo*. Gli investimenti effettuati da Acea Trasmissione consistono nei lavori necessari per il miglioramento dell'interconnessione a sud della città. In campo idrico integrato, gli interventi più rilevanti di Acea Ato 2 riguardano la rete di distribuzione (43 km di nuova rete posati; campagna di ricerca ed eliminazione delle perdite), la protezione delle sorgenti e lo spostamento di tratti di acquedotto. Nel quadro degli impegni assunti da Acea con il Comune di Roma per il risanamento idrosanitario delle borgate è inoltre proseguita l'attività di realizzazione di reti idriche (19 km) e fognarie (20 km). Sempre per l'area idrico ambientale, infine, gli investimenti sostenuti dal Gruppo all'estero superano i 18 miliardi di lire e sono stati realizzati prevalentemente in Perù, dalla società Consorzio Agua Azul. Per quanto concerne gli investimenti delle società acquedottistiche genovesi si

Ripartizione investimenti per settore (in miliardi di lire) - anno 2000



rinvia alla scheda di approfondimento in Allegato n.2.

Nel settore energia e calore il livello degli investimenti, rispetto al 1999, è diminuito per circostanze riconducibili al Giubileo: l'esecuzione dei lavori avrebbe infatti comportato l'apertura di scavi in territorio comunale che avrebbero potuto ostacolare il regolare svolgimento degli eventi.

Sul fronte idrico, la riduzione dei lavori dovuta agli eventi giubilari è stata più che compensata dall'aumento degli investimenti delle nuove Società del Gruppo.



Le Istituzioni

in milioni di lire	1999	2000
Imposte dirette	24.424	58.243
Oneri sociali	84.619	88.107
Imposte indirette e patrimoniali	3.136	5.799
Quote associative	2.593	3.083
TOTALE	114.772	155.232
Incidenza sul Valore Aggiunto	13%	17%

Alle Istituzioni è stato destinato il 17% del Valore Aggiunto, in aumento rispetto ai valori del 1999.

La collaborazione efficace tra Acea, lo Stato e gli altri soggetti istituzionali è funzionale al miglioramento dei servizi erogati – di rilevanza essenziale per la collettività che ne fruisce – sia sotto il profilo della crescita qualitativa, sia in termini di compatibilità ambientale, sia, infine, per quanto riguarda l'estensione dei servizi al maggior numero possibile di persone, con la garanzia di condizioni di accesso paritarie.

Il Gruppo Acea realizza un flusso economico verso le Istituzioni che può essere quantificato e analizzato, sia per quanto concerne le imposte dirette e indirette di competenza del Gruppo versate allo Stato sia per quanto concerne le quote e i contributi annuali pagati alle Associazioni e alle Autorità.

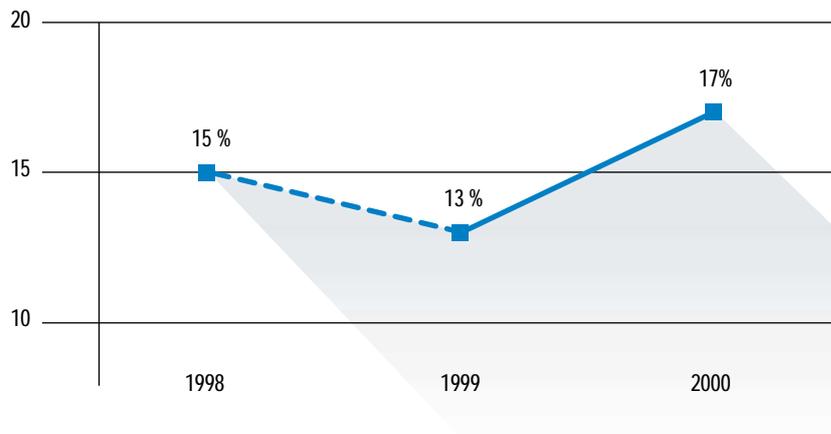
Nel 2000 le uscite verso le Istituzioni sono aumentate del 35%. Il significativo incremento è dovuto al venir meno degli effetti della moratoria fiscale, di cui Acea ha beneficiato fino al 1999, con particolare riferimento all'IRPEG.

Linee politiche e valori di riferimento

I rapporti tra Acea e le Istituzioni si ispirano ai principi di **collaborazione, di trasparenza e di correttezza**.

Ciò consente al Gruppo di realizzare un confronto costruttivo con i soggetti istituzionali che regolano i suoi settori di attività, di perseguire le dinamiche di crescita aziendale in armonia con il contesto di riferimento e di svolgere in modo efficiente e responsabile il ruolo di soggetto erogatore di servizi pubblici essenziali.

Percentuale di Valore Aggiunto distribuita alle Istituzioni



- il dato 1998 non è direttamente confrontabile con i dati 1999 e 2000, riclassificati in adozione ai principi del GBS

Acea e le Istituzioni

Acea interagisce con i soggetti istituzionali, Autorità di settore e Ministeri competenti, che svolgono attività di regolazione di settore con riferimento sia ai servizi elettrici sia ai servizi idrici. Per i servizi elettrici le istituzioni di riferimento sono l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, il Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato – preposto, in attuazione del Decreto Bersani di riforma del settore, al rilascio della concessione unica per la distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Roma – e i soggetti istituzionali del mercato elettrico introdotti dallo stesso decreto, oramai avviati verso la piena operatività. Per i servizi idrici, tra gli interlocutori si segnalano il Ministero per l'Ambiente, il Ministero dei Lavori Pubblici, presso il quale è insediato il Comitato di Vigilanza sull'uso delle risorse idriche, e, con la progressiva attuazione della gestione del servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio Centrale, le Autorità istituite a livello di Ambito, in attuazione della Legge Galli. A livello locale, Acea ha interagito costruttivamente con l'Autorità per i Servizi Pubblici del Comune di Roma, che opera a supporto

Contributi più significativi versati ad Associazioni e *Authorities* per l'anno 2000
(in migliaia di lire)

Federelettrica	1.071.046
Federgasacqua	224.668
Cispel Lazio	396.104
AEEG	435.238
Assonime	55.000
Camera Commercio Int.	20.000
Proaqua	35.000
Associazione industriali Capitanata	6.000
Federculture	20.000
TOTALE	2.263.056

dell'amministrazione capitolina per il continuo miglioramento dei servizi pubblici locali.

Acea, nel 2000, ha intensificato i rapporti con la Provincia di Roma e con i singoli Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale 2 (111, inclusa Roma), per la gestione del servizio idrico integrato, oltre che con i Comuni dell'ATO 3, per la presenza, in quell'Ambito Territoriale, delle sorgenti di approvvigionamento idrico.

All'estero, la gestione dei servizi erogati da Acea, a seguito dell'aggiudicazione di importanti gare internazionali, è regolata dai contratti stipulati di volta in volta, nel rispetto delle norme in vigore nei Paesi di pertinenza.

Acea, pertanto, quale soggetto erogatore di servizi pubblici essenziali, sia sul territorio del comune e della provincia di Roma che in altre aree nazionali e internazionali, ha costanti occasioni di scambio e confronto con Enti e Autorità e, in generale, con il mondo delle Istituzioni.

L'efficace collaborazione con le Istituzioni rende inoltre possibile la partecipazione attiva di Acea anche ad altre iniziative di tipo pubblico.

Sono da annoverare, tra queste, le attività compiute in stretto coordinamento con le Soprintendenze e gli Enti preposti alla tutela e valorizzazione del patrimonio artistico monumentale, finalizzate alla realizzazione di interventi di illuminazione artistica.

E' di rilievo l'attività di ricerca di Acea, in particolare sull'ambiente, le risorse naturali e le tecnologie innovative, svolta con le Università e le Associazioni a carattere scientifico e culturale. Nel 2000 è stata rinnovata l'adesione all'Istituto di Economia delle fonti di Energia, IEFE – Bocconi, al fine di realizzare una ricerca sull'economia dei servizi pubblici locali nelle sue prospettive di concentrazione e diversificazione; è stata inoltre rinnovata l'adesione all'Istituto per la Ricerca Sociale, IRS, presso il quale Acea e le altre realtà economiche in campo energetico hanno l'opportunità di dialogare, partecipando a dibattiti ed incontri, e all'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana, AEEI, dove Acea partecipa al Comitato di Redazione della



rivista *L'energia elettrica*. Infine, con il Consorzio Roma Ricerche, è stato portato avanti un progetto sperimentale sulla rilevazione di anomalie, per via acustica, negli apparecchi di trasformazione di tensione elettrica.

L'attenzione rivolta da Acea al settore ambientale e al contenimento degli

impatti ambientali delle proprie attività porta l'Azienda a intrattenere rapporti con numerosi Enti, Istituzioni e Associazioni di settore, primi fra tutti il Ministero dell'Ambiente, la Regione Lazio, il Comune di Roma e Legambiente Lazio.

Il Comune di Roma ha promosso,

Giubileo

Acea, in stretta collaborazione con l'Agenzia per il Giubileo e con le Istituzioni pubbliche preposte, ha realizzato interventi di rilievo in occasione del Giubileo del 2000, la competenza tecnica del personale Acea e l'assegnazione dei finanziamenti da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri hanno consentito infatti interventi straordinari di illuminazione funzionale e artistico monumentale e

interventi mirati in occasione di specifici eventi. Un particolare impegno è stato sostenuto dall'azienda per garantire la sicurezza e il benessere dei cittadini e dei visitatori, predisponendo particolari attrezzature di pronto intervento in caso di guasti, sia di natura idrica sia elettrica, per garantire la continuità dei servizi e sopperire ad ogni emergenza.

Acea ha inoltre interagito con tutti i soggetti istituzionali e privati impegnati

dal 1998, il *Forum Agenda 21*, un organismo consultivo che riunisce Organizzazioni, Enti e Società impegnate nella realizzazione di un modello urbano sostenibile e rispettoso dell'ambiente; in particolare, nel 2000, Acea ha svolto il ruolo di vertice nell'organismo di raccordo interno, la Commissione permanente, ed ha contribuito all'elaborazione del *Piano d'Azione Ambientale*.

Per quanto concerne la gestione dei servizi di pubblica utilità, in particolare i servizi idrici e di illuminazione pubblica, Acea intrattiene rapporti con i Comuni serviti sulla base di appositi Contratti di servizio, strumenti di regolazione qualitativa e quantitativa delle prestazioni erogate.

Con le Federazioni (Federelettrica e Federgasacqua e le loro Associazioni locali e nazionali) e le Associazioni di categoria riconosciute a livello nazionale - siano le Associazioni dei consumatori, siano le Organizzazioni sindacali - Acea instaura una collaborazione mirata a garantire che l'attività di erogazione dei servizi sia svolta nel rispetto delle

esigenze e delle istanze dei gruppi di interesse rappresentati da tali interlocutori. In particolare, nel 2000, come anticipato nel capitolo dedicato ai clienti, in occasione della presentazione di progetti, quale ad esempio il rinnovo della bolletta, si sono incrementate le opportunità di confronto tra Acea e le Associazioni dei consumatori e degli utenti, al fine di recepire osservazioni e suggerimenti, utili a rendere più efficaci i servizi resi al cliente. Infine Acea, anche nel 2000, ha collaborato con Cittadinanza Attiva a sostegno del progetto Bus PIT Salute, per il miglior utilizzo dei servizi pubblici.

Dall'ascolto degli *stakeholder*, in merito ai rapporti istituzionali intrattenuti con Acea, il dato risultante è decisamente positivo, non sono infatti emerse particolari criticità; piuttosto, i diversi rappresentanti delle Istituzioni intervistati, confermando piena fiducia in Acea, hanno auspicato l'ulteriore sviluppo dei percorsi intrapresi. Punto focale per l'evoluzione del ruolo di Acea nel territorio viene considerato il riassetto dei settori idrico ed elettrico, per il quale si ritiene opportuno dedicare massimo



nella realizzazione di eventi giubilari, assicurando la propria regolare presenza nella Sala Situazioni, centro di coordinamento e monitoraggio degli eventi programmati appositamente istituito.

Acea ha prestato assistenza e supporto, laddove necessario, agli Enti competenti, affinché fossero portate a compimento le opere giubilari straordinarie intraprese; ad esempio, per consentire la costruzione

impegno ai necessari adeguamenti infrastrutturali, per garantire erogazione e qualità dei servizi omogenee per tutti i clienti; vengono inoltre seguiti con grande interesse gli interventi di tutela ambientale e di ricerca sulle fonti rinnovabili, la promozione di iniziative di sviluppo locale, le iniziative di valorizzazione artistica e monumentale.

di infrastrutture stradali, è intervenuta per lo spostamento di reti di sottoservizi (condotte idriche, ecc.).

Nell'area di Tor Vergata, in occasione della manifestazione del 1° maggio e in occasione della 15a giornata mondiale della gioventù (19/20 agosto 2000), sono stati realizzati interventi d'illuminazione e opere idriche imponenti nonché l'interramento di 550 metri di rete aerea AT (v. anche cap. "La collettività").



La collettività

in milioni di lire	1999	2000
Erogazioni liberali	1.188	1.840
Sponsorizzazioni/eventi/fiere	8.280	5.302
TOTALE	9.468	7.142
Incidenza sul Valore Aggiunto	1%	1%

Alla collettività e al territorio è stato destinato l'1% del Valore Aggiunto, in linea con i valori registrati negli anni precedenti

L'attenzione rivolta da Acea nei confronti della collettività è frutto della storica vocazione aziendale all'erogazione di servizi di pubblica utilità, che progressivamente si evolve e si esprime anche in altri settori (artistico culturale, ambientale, ecc.) a beneficio del contesto sociale. A rendere particolarmente positivi i risultati valgono anche la tradizionale presenza attiva di Acea nel territorio e la costruttiva interazione tra l'azienda e le Istituzioni locali.

Linee politiche e valori di riferimento

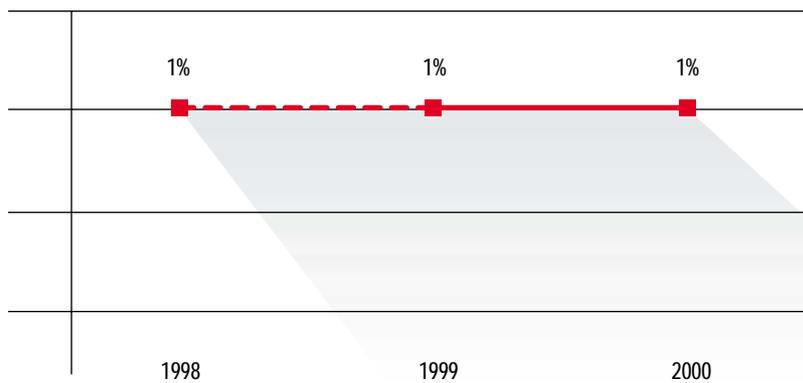
Il Gruppo Acea, in coerenza con i principi espressi nella *Missione aziendale* e in qualità di *multiutility* radicata nel territorio e capace di coniugare gli scopi imprenditoriali e il rispetto per l'uomo e l'ambiente, ha realizzato nel 2000 numerose iniziative rivolte alla collettività e alla valorizzazione del contesto nel quale opera, manifestando il proprio impegno sociale sia nei settori tradizionali di attività (energia, acqua) sia in altri ambiti di intervento.

L'efficienza e lo spirito di servizio, la tutela e la valorizzazione dell'ambiente naturale e urbano, rappresentano solo alcuni dei valori di riferimento che è opportuno ricordare in questa sede; la collettività fruisce infatti dei risultati generati da una scelta di fondo che si esplica nella presenza attiva e voluta di Acea in numerose iniziative realizzate a beneficio dei cittadini, anche tramite la sponsorizzazione di eventi o gli interventi di illuminazione artistico monumentale.





Percentuale di Valore Aggiunto distribuita alla collettività



- il dato 1998 non è direttamente confrontabile con i dati 1999 e 2000, riclassificati in adesione ai principi del GBS

L'ascolto degli stakeholder

Acea ha dato seguito all'ascolto degli *stakeholder* per comprendere appieno le esigenze e le aspettative del contesto sociale e pianificare, in conseguenza, le strategie operative e di comunicazione. Dal monitoraggio degli *stakeholder*, realizzato nel 2000, e in particolare dai risultati di un *focus group* con rappresentanti della società civile, è emersa la necessità di sviluppare la comunicazione rivolta alla collettività per rendere più chiaramente percepibile l'intera gamma di attività realizzate dal Gruppo Acea – incluse le iniziative non strettamente riconducibili al *core business* (di tipo culturale, sponsorizzazioni, ecc.) - e le loro finalità.

Il business a favore del territorio

Acea assolve scrupolosamente alla gestione del servizio idrico e di quello elettrico dando pieno valore ad un atteggiamento responsabile nei confronti dei cittadini. In questo senso opera per garantire crescenti livelli di qualità nelle forniture di energia ed acqua ai suoi clienti, coniugando efficacia ed efficienza, e provvede alla rapida soluzione di eventuali situazioni di disagio, tutelando sia le esigenze dei clienti, con un rapido ripristino dei servizi, sia le esigenze dei cittadini residenti, con la veloce chiusura dei lavori su strada.

Nell'ambito del risanamento idrico sanitario, il Gruppo Acea è impegnato in un programma per la **riqualificazione della periferia urbana**, redatto di concerto con l'Amministrazione comunale, avente per obiettivo il completamento degli allacci alla rete fognaria e, in parallelo, il recapito di tutte le acque reflue raccolte agli impianti di depurazione. La realizzazione dei collettori fognari crea inoltre l'opportunità di far avere il servizio di alimentazione idrica potabile dall'acquedotto cittadino anche a utenti che attualmente ne sono privi, proprio

Acea per la città: il Grande Giubileo

In occasione del Giubileo del 2000 Acea ha elaborato un programma di interventi finalizzati a migliorare la qualità e la gestione dei servizi di esercizio e manutenzione della rete elettrica ed idrica; sono state effettuate per tempo azioni di monitoraggio per individuare e ridurre anomalie e guasti e per garantire la sicurezza degli impianti; sono state realizzate opere di potenziamento delle reti elettrica e idrica, bonifiche e ristrutturazioni.

Acea ha inoltre attuato misure sull'organizzazione del personale per assicurare un particolare presidio nelle aree interessate dagli oltre 150 eventi giubilari; sono stati previsti interventi straordinari e rafforzate le squadre di emergenza. Particolare cura è stata dedicata agli interventi relativi alla sicurezza, quali rilievo e collaudo di bocche antincendio, idranti, installazione di fontanelle pubbliche mobili, ecc. per la tutela di cittadini e pellegrini.

perchè sprovvisti di recapito in fogna. Acea svolge inoltre il compito istituzionale (conferito dal Comune di Roma) di rifornimento idrico mediante autobotti nelle località periferiche sprovviste di rete idrica o in altre zone particolarmente disagiate, quali campi nomadi, comunità sociali di proprietà del Comune, ecc. Tale servizio viene svolto anche in situazioni di emergenza presso utenze particolari quali ospedali, cliniche e alberghi. In occasione degli eventi giubilari infine, le aree sedi di manifestazioni sono state presidiate stabilmente da autobotti aziendali.

Il Gruppo Acea sviluppa e perfeziona le proprie attività secondo criteri di prevenzione dei rischi ambientali e di tutela delle risorse naturali. Tra le iniziative a beneficio della collettività rientrano così anche **le sponsorizzazioni di eventi caratterizzati dall'attenzione all'ambiente**, siano essi interventi concreti sul territorio, siano eventi di rilevanza culturale o sportiva, comunque rivolti a favorire l'assunzione di un atteggiamento ecosostenibile. Acea, ad esempio, ha contribuito al progetto di installazione, nel centro storico di Roma,

di colonnine per la ricarica di motorini elettrici; ha sponsorizzato la fiera Vitasana, sull'ecosviluppo (nell'ambito della Fiera di Roma); ha contribuito, inoltre, alla realizzazione della Festa Nazionale dell'Ambiente, all'organizzazione di iniziative sportive quali *Upterfest - Correre nel Verde in Città*, *Sportivi per Natura* e *Vivere il Lago 2000* (ad Anguillara Sabazia) e ha collaborato a progetti ed eventi organizzati da Legambiente Lazio.

Tra le iniziative culturali e di ricerca, sempre afferenti all'ambiente e al territorio, si segnalano nel 2000 le sponsorizzazioni della rivista telematica *Ecomagazine* e di una mostra sugli Acquedotti Romani; Acea finanzia, da tre anni, una ricerca sulla protezione delle falde acquifere e sulla struttura idrogeologica del Pozzo del Merro (il più profondo pozzo artesiano d'Europa) presso il Comune di S. Angelo Romano.

Le attività di **illuminazione artistica e monumentale** e gli interventi di **manutenzione e restauro delle fontane**, entrambi legati al *core business*, rappresentano un notevole contributo alla valorizzazione del patrimonio culturale, a

beneficio della collettività. Negli ultimi anni Acea si è distinta nel settore dell'illuminazione artistica (basti ricordare l'illuminazione della Basilica di S. Pietro, del Colosseo e degli scavi di Ostia Antica) e nel 2000 ha realizzato altri interventi, tra i quali l'illuminazione artistica architettonica di dieci ponti storici sul fiume Tevere, da Ponte Milvio a Ponte Cestio, delle aree archeologiche del Foro Olitorio, del Palatino e delle Terme di Caracalla (un archivio di immagini fotografiche è consultabile nel sito www.aceaspa.it). Gli interventi del 2000 rientrano tra le attività che le Società del Gruppo, in virtù dell'esperienza tecnica maturata e del loro radicamento nella città di Roma, sono state chiamate a compiere a beneficio del territorio in occasione del Giubileo.

Tali interventi, unitamente ai lavori effettuati nell'area di Tor Vergata, sono stati quasi interamente realizzati con il finanziamento dei fondi destinati all'organizzazione del Giubileo dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Per la realizzazione degli interventi di illuminazione monumentale, il Gruppo Acea ha cercato di coniugare la



funzionalità pubblica dei punti luce, assicurando maggiore visibilità e migliore fruibilità, con la valorizzazione delle forme architettoniche, avvalendosi di una stretta collaborazione con le Soprintendenze competenti. Nel 2000, Acea ha gestito le oltre 400

fontane artistiche e monumentali della città; ha completato la costruzione della Fontana Giustiniana e l'illuminazione e la sistemazione a verde dell'area circostante; ha inoltre contribuito agli interventi di restauro e illuminazione delle Fontane Berniniane del Comune di Ariccia.



I giovani a Tor Vergata

Presso l'area di Tor Vergata si sono svolte la manifestazione del 1° maggio e gli eventi legati alla 15a giornata mondiale della gioventù (19/20 agosto). Ad Acea sono stati affidati i lavori straordinari di allestimento che hanno previsto opere idriche (collocazione di 1.200 erogatori di acqua potabile; impianto di 4 km di rete idrica) e interventi di illuminazione (sia per quanto riguarda gli impianti di illuminazione interni all'area sia

l'illuminazione pubblica delle strade esterne); l'interramento della linea di alta tensione; l'allestimento degli impianti audio e del maxischermo. Nel complesso Acea ha gestito per l'area Tor Vergata circa 18 miliardi destinati prevalentemente dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri alla realizzazione di tali opere, garantendo la piena riuscita degli eventi.

Eventi e solidarietà

Sia le sponsorizzazioni sia le erogazioni liberali rivolte ad iniziative non strettamente legate al *core business* di Acea corrispondono a una scelta di presenza attiva nel territorio a beneficio del contesto sociale. In tal modo Acea partecipa alla realizzazione di opere ed eventi di rilievo rivolti al grande pubblico, tenendo conto delle diverse esigenze del cittadino, e contribuisce al sostegno delle fasce più deboli. L'uno e l'altro tipo di iniziative trovano realizzazione non soltanto nell'ambito

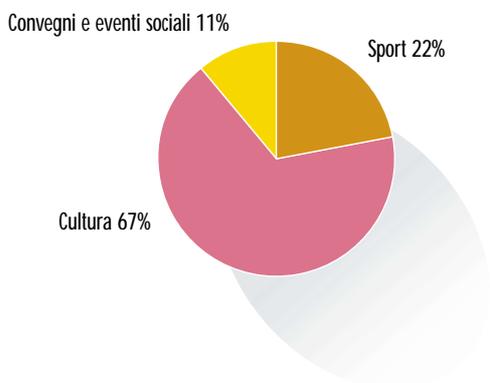
della città di Roma; esiste infatti un filone di impegno a sostegno delle attività promosse dai piccoli Comuni del Lazio.

Nel 2000, il Gruppo Acea ha preso parte, sia direttamente sia tramite la società controllata Zètema Progetto Cultura Srl, alla realizzazione di mostre d'arte e convegni; ha sponsorizzato eventi sportivi e musicali; ha elargito fondi per iniziative a carattere umanitario.

In particolare, Acea ha privilegiato la sponsorizzazione di mostre d'arte di rilevanza nazionale e internazionale, a titolo esemplificativo basti ricordare: *L'Italia dei cento musei*, presso Castel Sant'Angelo; *Il Seicento a Roma. Da Caravaggio a Salvator Rosa*, presso l'Accademia di Brera; *Da Monet a Kandinskji*, presso il Vittoriano; *Bonifacio VIII e il suo tempo*, presso Palazzo Venezia; *Goya*, presso Palazzo Barberini; *Romolo, Remo e la fondazione della città*, presso il Museo Nazionale Romano.

Tra gli interventi locali rivolti alla più ampia fruizione vanno ricordate le sponsorizzazioni di molte manifestazioni nell'ambito dell'Estate Romana; spettacoli di danza, teatro e musica (tra questi: *Tor di Valle Music Village*,

Sponsorizzazioni 2000 (Totale 2.548 milioni di lire)



I Comuni del Lazio

Nel 2000, il Gruppo Acea ha prestato particolare attenzione alle sponsorizzazioni delle iniziative culturali dei piccoli Comuni del territorio laziale, spinto dalla volontà di contribuire allo sviluppo locale. Ad esempio sono state sostenute le iniziative culturali dei Comuni di Poggio Mirteto,

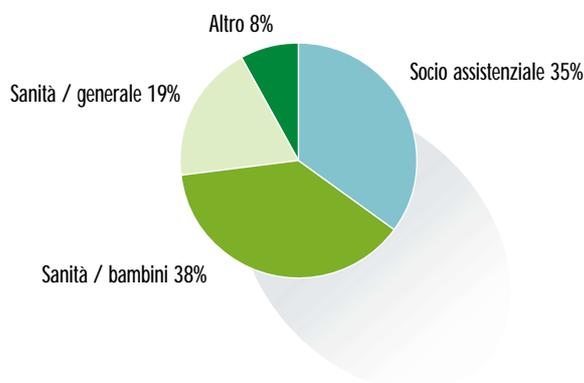
Allumiere, Genazzano, Anguillara Sabazia, Bracciano e Tolfa e sponsorizzati specifici eventi (quale, ad esempio, la mostra *Il Novecento allo Specchio*, presso il Comune di Frascati).

I Concerti nel Parco, Musicorum Tempora) e inoltre le numerose sponsorizzazioni di eventi sportivi, sia di rilievo internazionale - come il contributo alla spedizione del CAI per la conquista della vetta himalayana del Cho-Oyu, superiore agli 8.000 metri - sia locali, come il tradizionale contributo alla Maratona di Roma e al trofeo Volley Scuola; la sponsorizzazione della squadra di Pallacanestro di serie A Virtus Roma e della Maratonina Roma-Ostia. La società controllata Zètema (v. scheda

di approfondimento in Allegato n.2) fornisce servizi aggiuntivi per la gestione di aree museali e ha conseguito nel 2000 un notevole sviluppo, aggiudicandosi la gara per la gestione quinquennale dei servizi aggiuntivi del Sistema Musei Capitolini (promozione, comunicazione, organizzazione mostre temporanee, ecc.) e siglando, a fine anno, un contratto quadriennale per la fornitura di servizi a supporto della Sovrintendenza di Roma (progettazione e restauro del patrimonio culturale, didattica e promozione).



Iniziative umanitarie e di solidarietà 2000 (Totale 257 milioni di lire)





Il Gruppo Acea ha intrapreso anche nel 2000 iniziative umanitarie e di solidarietà, concentrandole soprattutto su due filoni di intervento: il mondo della sanità, con particolare riferimento ai bambini, e l'ambito socio assistenziale. Alcune erogazioni liberali hanno infatti riguardato l'acquisto di medicinali e di strumentazione medica (per l'Istituto di Clinica Pediatrica dell'Università "La Sapienza" e in occasione della diretta *Trenta ore per la Vita*); il finanziamento di ricerche mediche e convegni.

Inoltre, Acea ha contribuito al progetto della Comunità di S. Egidio per la gestione di una Casa Famiglia, di accoglienza e assistenza agli anziani e ai meno abbienti, e per la trasformazione di Palazzo Leopardi in ospedale per piccoli malati di AIDS. Tra le altre iniziative di solidarietà si ricordano infine i contributi a *La Casa di Peter Pan* (per rendere operativa una stanza, attrezzata ad ospitare ed assistere i bambini del Reparto Oncologico del Bambin Gesù) e al progetto didattico interculturale *La scuola adotta un monumento*, che ha coinvolto alcune scuole di Roma e di Sarajevo.

Informazione e comunicazione

Negli ultimi anni, il processo evolutivo di Acea si è accompagnato ad una parallela **evoluzione della comunicazione esterna**, rivolta a tutti i cittadini. Le strategie di comunicazione, infatti, per una azienda dinamica e attiva nel settore dei servizi pubblici, assumono particolare rilievo e significato.

Nel 2000, Acea ha avviato una intensa **campagna di comunicazione**, tesa a fare chiaramente percepire il rinnovamento intervenuto nel Gruppo e adeguata a rappresentarne la nuova immagine. A definire l'esigenza di una nuova forma di comunicazione esterna, infatti, hanno contribuito sia la prospettiva di allargamento dei territori di intervento aziendali sia la trasformazione in Gruppo integrato che opera prioritariamente nei settori dell'energia, dell'acqua, con un ruolo anche nelle telecomunicazioni e, comunque, nell'impiego di nuove tecnologie. Acea ha così stabilito di cambiare il logo e ridefinire la *corporate identity*. La campagna di comunicazione si è basata sul concetto di *Wealth Economy*, affine all'attuale posizione strategica del Gruppo, che si propone come soggetto capace di realizzare un



NELLA WEALTH ECONOMY LA RAGIONE SOCIALE È SOCIALE DAVVERO.

**ACEA È UNA MULTISERVIZI
CAPACE DI INTEGRARSI CON LE IMPRESE
E LE REALTÀ TERRITORIALI, ECONOMICHE E SOCIALI.**

giusto equilibrio tra *business* ed etica. Il fotografo brasiliano Sebastião Salgado, noto al grande pubblico sia per le sue qualità artistiche sia per l'impegno sociale che lo contraddistingue, ha realizzato le immagini che accompagnano la campagna pubblicitaria e Acea si è inoltre impegnata a supportare una raccolta di fondi, per l'organizzazione *no profit* promossa dall'artista, mirata alla costruzione di una scuola in Amazonia. Sempre nell'ambito dell'informazione e della comunicazione rivolta ai cittadini, oltre che ai clienti, sono stati **ampliati i servizi offerti dal sito web** di Acea (www.aceaspa.it), regolarmente aggiornato da comunicati e rassegne stampa, eventi e documenti *on line* (v. anche pag. 43-44). E' stato inoltre avviato, nel 2000, il progetto *Clinicum*, al quale si accede dal sito, che permette a chiunque si colleghi di usufruire di servizi di informazione sulle tematiche inerenti la salute e la prevenzione. Per quanto concerne l'**informazione sulle attività del Gruppo**, sulla loro rilevanza sociale e sul funzionamento dei processi industriali alla base dell'erogazione dei servizi, Acea pubblica ogni anno, a partire dal 1998 il

Bilancio Sociale e il *Rapporto Ambientale*, che esulano dalla documentazione prodotta ogni anno in ottemperanza agli obblighi di legge e si rivolgono a tutti gli *stakeholder*.

Acea ha aderito anche nel 2000 all'iniziativa *Impianti Aperti*, organizzata da Federgasacqua, rendendo accessibili i propri impianti al pubblico per i tre giorni previsti dalla manifestazione (5-7 maggio 2000). Inoltre, ha riscosso particolare successo la possibilità di effettuare visite guidate agli impianti, Acea ha infatti ricevuto oltre 3.500 persone, con un incremento dei visitatori rilevante, circa il 25% in più rispetto al 1999, prevalentemente su richiesta di Istituti scolastici, Università e delegazioni tecniche italiane ed estere.

Visite nell'ambito dell'iniziativa *Impianti Aperti* (5-7 maggio 2000)

Impianto	n. visitatori
Centro Idrico EUR	128
Depuratore Roma Sud	22
Centrale Cogenerazione Tor di Valle	68
Totale	218

Visite guidate nel 2000

Tipologia di utenti	n. visitatori
Studenti	2.870
Delegazioni tecniche	800
Totale	3.670

L'attenzione continua all'ambiente, oltre a costituire un principio di orientamento per ciascuna area di business del Gruppo Acea, trova la sua realizzazione concreta nelle azioni di monitoraggio e analisi degli aspetti ambientali delle attività e, principalmente, nel costante lavoro di controllo, manutenzione e rinnovo degli impianti, nell'applicazione di tecnologie innovative, nell'impiego di materiali di prima qualità e in ogni altra attività svolta al fine di ridurre gli impatti e garantire la buona gestione delle risorse.

Linee politiche e valori di riferimento

Il rispetto per l'equilibrio ambientale, la gestione sostenibile delle risorse, l'impegno a ridurre l'impatto ambientale delle attività sono principi già enunciati nella *Politica ambientale* di Acea che trovano conferma e ulteriore articolazione nella *Carta dei Valori*, in via di approvazione. La salvaguardia dell'ambiente in una prospettiva di sviluppo sostenibile costituisce una priorità per il Gruppo Acea, presente in prima linea nella gestione di risorse essenziali quali l'acqua e l'energia, ed è anche base indispensabile per le strategie di sviluppo aziendale, per la crescita della fiducia riposta dal contesto nazionale e internazionale nell'azienda, per il posizionamento vitale e competitivo di Acea nei mercati di riferimento.





Principali aspetti ambientali e interventi a tutela

Acea pubblica ogni anno il *Rapporto Ambientale*, nel quale espone, con l'obiettivo di essere esauriente, le iniziative di miglioramento intraprese in campo ambientale per i singoli settori di attività. In questa sede, pertanto, verranno presentati sinteticamente i

principali interventi, in riferimento agli aspetti ambientali delle diverse attività, e la rilevanza dei loro effetti sul contesto sociale e sull'ambiente; per ogni approfondimento si rimanda al *Rapporto Ambientale 2000*.

Responsabilità verso l'ambiente

La **responsabilità ambientale** del Gruppo Acea fa capo alla *Holding*, cui spetta la funzione di indirizzo generale, monitoraggio e controllo degli indicatori previsti. Esistono inoltre strutture preposte a svolgere funzioni di stretta pertinenza ambientale; in particolare, per l'idrico, la società **WRC Italia SpA**, nata dall'alleanza tra Acea SpA e il centro di ricerca inglese WRC (Water Research Centre), che opera secondo gli *standard* di qualità UNI EN 45001 e dispone di 6.000 m² di laboratori ed aree attrezzate con apparecchiature all'avanguardia nel

settore dei controlli idrici presso il nuovo centro di Grottarossa; per l'area energia, il **Laboratorio di misura e controllo** (2.500 m² di area attrezzata) presso il Centro gestionale di Valleranello, che si occupa anche del monitoraggio dei campi elettromagnetici generati dalla rete elettrica e del controllo del livello di inquinamento acustico provocato dagli impianti.

Formazione

Acea ha organizzato, nel 2000, corsi di studio e approfondimento in materia ambientale e, in particolare, di sicurezza per 834 dipendenti, dato in crescita del 136% rispetto al 1999.

Nell'organigramma della *Holding* è presente l'Unità di *staff* "Servizio prevenzione e protezione" che definisce indirizzi, politiche e programmi omogenei all'interno del Gruppo nel campo della prevenzione. Le due società

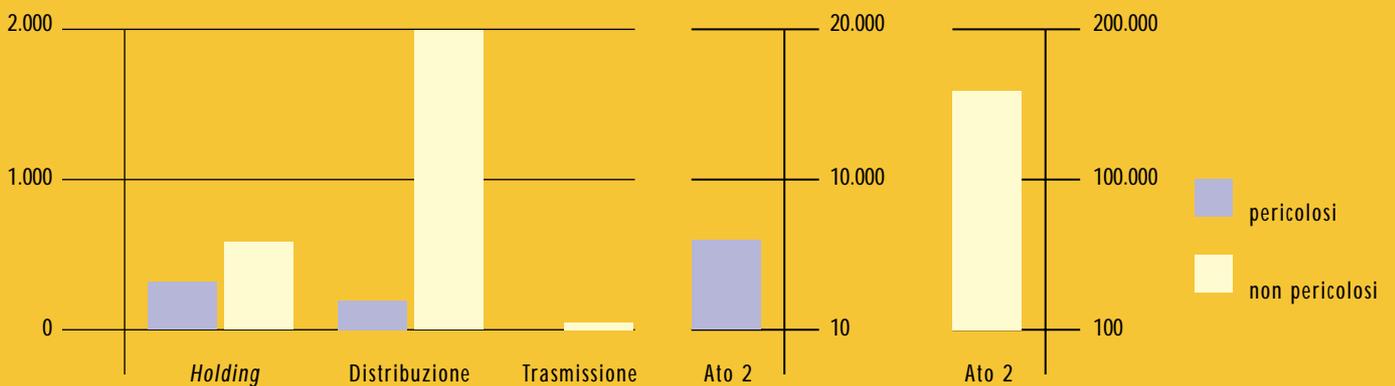
principali, Acea Distribuzione e Acea Ato 2, dispongono ciascuna di un'Unità preposta alla sicurezza, cui spetta il compito di attuare le linee strategiche centrali e presidiare tutto ciò che è afferente alla sicurezza, negli ambiti di competenza.

Nel 2000 è stata portata a compimento la maggior parte dei programmi previsti nel *Piano di miglioramento del livello di sicurezza 2000* , redatto ai sensi del D.Lgs.

Gestione dei rifiuti prodotti

Acea opera la raccolta differenziata dei rifiuti industriali per agevolare il recupero dei materiali. La gestione dei rifiuti avviene tramite un Sistema informatico che collega in rete tutti i centri di produzione e consente di aggiornare in tempo reale la situazione delle giacenze. Sono attivi e operanti 38 centri di raccolta, dai quali i rifiuti vengono conferiti per lo smaltimento ad operatori autorizzati in grado di garantire il rispetto delle norme vigenti in materia.

Rifiuti totali prodotti nel 2000 (tonnellate)





n.626/94: corsi di formazione, verifica delle procedure di lavoro in sicurezza, sorveglianza sanitaria, miglioramento dei Dispositivi di Protezione Individuale, ecc. Acea ha inoltre sottoscritto una polizza assicurativa generale per responsabilità civile danni a terzi non utilizzata nel 2000 poiché non si è verificata nessuna richiesta di risarcimento danni per incidenti ambientali.

Corsi di formazione in sicurezza	1999	2000	% 2000/1999
n. corsi	8	15	+87
n. partecipanti	353	834	+136

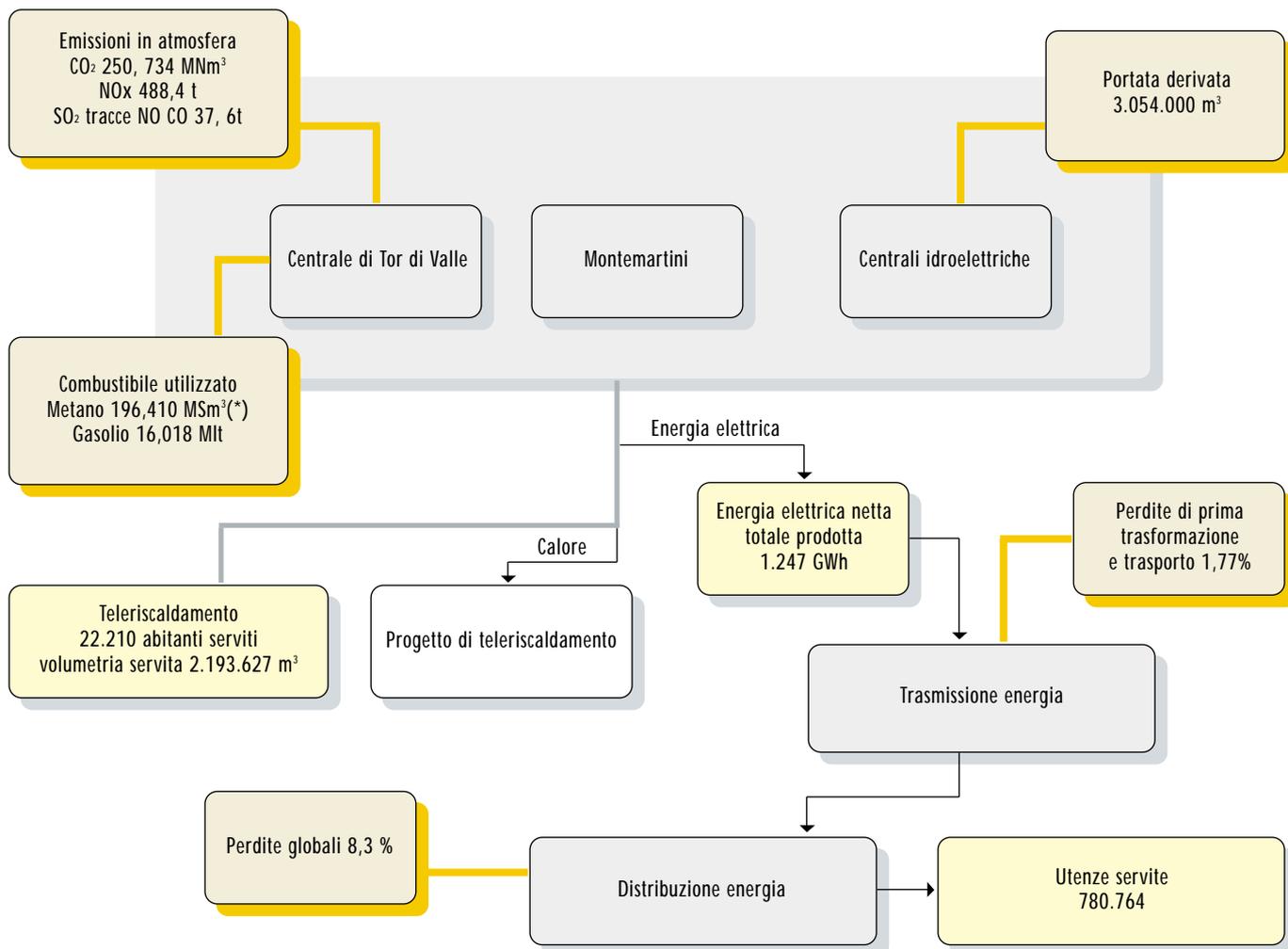
L'impegno di Acea nell'area energia

Per l'area energia, Acea ha portato avanti, nel 2000, l'impegno a fronteggiare i principali aspetti ambientali insiti nelle attività di produzione, trasmissione e distribuzione di energia elettrica. Il dato generale di rilievo è l'elevato indice di efficienza raggiunto nel processo di generazione di energia termoelettrica (45%, a fronte di una media nazionale inferiore al 40%) e un livello di perdite tecniche e commerciali decisamente contenuto (6,5%). Inoltre, la qualità e la quantità delle emissioni gassose prodotte dagli impianti di generazione sono stati tenuti sotto controllo; in particolare le emissioni di CO₂ si sono attestate su valori particolarmente bassi (circa 550g/kWh su una media nazionale di 700g/kWh), grazie alla scelta di fondo operata dai progettisti Acea a favore del gas naturale come combustibile principale di alimentazione del sistema produttivo.

Acea ha incrementato gli interventi volti all'abbassamento dei livelli di rumore prodotto dalle apparecchiature, nel caso specifico, dai trasformatori elettrici; a tal fine, sono stati sostituiti macchinari rumorosi con altri a ridotta emissione sonora. Relativamente ai trasformatori

elettrici sono stati imposti, nelle specifiche di acquisto, dei limiti nelle emissioni sonore oltre i quali le apparecchiature non vengono accettate. L'efficacia del piano di miglioramento messo in atto presso la Centrale elettrica di Tor di Valle - che ha previsto l'adozione di sistemi di controllo, la verifica e riduzione delle emissioni atmosferiche e, in generale, il contenimento di tutti gli impatti ambientali - ha portato, nel 2000, ad ottenere la Certificazione ISO 14001 relativa al Sistema di gestione ambientale. Infine, nel 2000, Acea ha posto particolare impegno nel controllo delle emissioni elettromagnetiche dei propri impianti; sono state effettuate numerose campagne di misurazione, nelle vicinanze di linee aeree ad alta tensione, che hanno rilevato livelli sempre al di sotto dei limiti previsti dalle norme vigenti. In attesa di dati scientifici certi su eventuali effetti nocivi dei campi elettromagnetici e facendo proprio il principio di cautela, Acea ha predisposto un piano di interrimento delle linee aeree che interessano zone densamente abitate e ha proceduto, nel 2000, all'interrimento o demolizione di circa 10

Flussi fisici settore energia



(*) MSm³ = Milioni di Standard m³

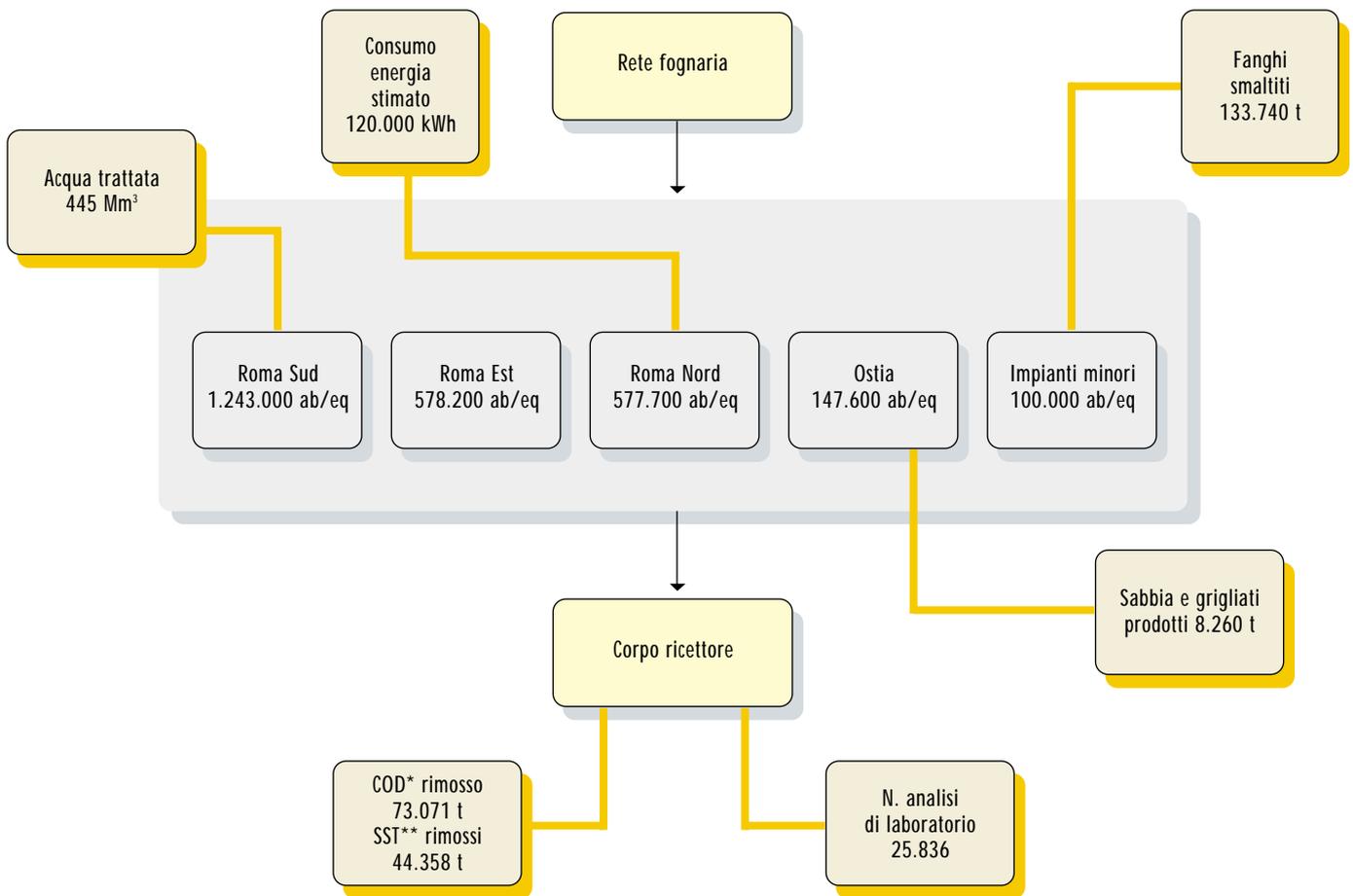
Condizioni standard corrispondenti a pressione = 1 atmosfera, temperatura = 15°C

Fonte Rapporto Ambientale 2000 Acea

km di linee aeree ad alta tensione. Il piano prevede nei prossimi dieci anni l'interramento di altri 117 km di linee aeree con la conseguente rimozione di circa 480 tralicci (con una spesa complessiva prevista di circa 110 miliardi di lire). Per l'illuminazione pubblica, Acea ha proseguito l'attività di controllo e manutenzione orientando le scelte dei materiali impiegati in funzione del massimo risparmio energetico e dell'adeguato controllo del flusso luminoso; nel 2000 sono state inoltre

poste le basi per l'adozione di un Regolamento antinquinamento luminoso. La struttura aziendale che gestisce l'Illuminazione pubblica ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001 per le attività di "Progettazione e realizzazione impianti di illuminazione pubblica, monumentale ed artistica"; nel corso del 2000 sono stati eseguiti importanti interventi di illuminazione artistico monumentale (v. cap. "Collettività").

Flussi fisici settore depurazione delle acque



* COD: Domanda Chimica di Ossigeno

**SST: Ssolidi Sospesi Totali

Fonte Rapporto Ambientale 2000 Acea

L'impegno di Acea nell'area idrico ambientale

Nel settore idrico ambientale, Acea assume le responsabilità che gli derivano dall'essere uno tra i maggiori operatori in Italia nei servizi di distribuzione di acqua potabile e non potabile e nel trattamento dei reflui, sia per il numero di abitanti serviti che per i volumi di acqua erogata e reflui trattati.

Un complesso sistema idrico garantisce l'approvvigionamento di acqua di prima qualità, tale da non richiedere trattamenti preliminari di potabilizzazione; Acea è impegnata a tutelare e mantenere

l'elevata qualità dell'acqua e ad assicurare il miglior uso possibile della risorsa, evitando gli sprechi. Nel 2000 si è lavorato molto per ottimizzare il servizio anche attraverso attività di manutenzione della rete, finalizzate a individuare e rimuovere eventuali perdite nelle condotte interrate. Sono stati attivati 400 punti di registrazione delle pressioni che hanno consentito un maggiore controllo dei flussi erogati e interventi più rapidi in caso di perdite.

Caratteristiche chimiche e microbiologiche medie dell'acqua distribuita nella città di Roma nel 2000

PARAMETRI	Unità di misura	Valore Medio	VG (DPR 236/88)	CMA (DPR 236/88)
Torbidità	NTU	0,32	0,40	4,00
Temperatura	°C	12,3	12	25
Concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,58	6,5 pH 8,5	*
Conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	533	400	*
Residuo fisso a 180°C	Mg/l	380	Non previsto	1.500
Cloruri	mg/l Cl	7,1	25	200**
Solfati	mg/l SO ₄	12,8	25	250
Calcio	mg/l Ca	93,5	100	*
Magnesio	mg/l Mg	18,6	30	50
Sodio	mg/l Na	6,0	20	175
Potassio	mg/l K	3,7	10	*
Durezza totale	°F	31,0	15-50	*
Alcalinità	mg/l CaCO ₃	304	*	*
Cloro residuo libero	mg/l Cl	0,15	*	*
Nitrati	mg/l NO ₃	3,71	5	50
Nitriti	mg/l NO ₂	< 0,01	*	0,1
Ammoniacca	mg/l NH ₄	< 0,1	0,05	0,5
Fluoruri	µg/l F	215	*	1500-700
Ferro	µg/l Fe	16,3	50	200
Zinco	µg/l Zn	36,3	100	3000
Rame	µg/l Cu	3,2	100	1000
Piombo	µg/l Pb	0,6	*	50
Arsenico (1)	µg/l As	<0,5	*	50
Cadmio (1)	µg/l Cd	<0,1	*	5
Cromo (1)	µg/l Cr	< 1,0	*	50
Nichel (1)	µg/l Ni	< 0,2	*	50
Organoalogenati totali (10 analiti)	µg/l	1,17	-	30
Composti fenolici totali (11 analiti)	µg/l	< 0,05	*	0,5
Idrocarburi totali (6 analiti)	µg/l	< 0,1	*	10
Coliformi totali	UFC/100 ml	0	*	0
Coliformi fecali	UFC/100 ml	0	*	0
Streptococchi fecali	UFC/100 ml	0	*	0

VG: Valore guida

CMA: Concentrazione Massima Ammissibile

* Valori non previsti dal D.P.R. 236/88

** Concentrazione che non è opportuno superare

(1) valori rilevati sulle fonti di approvvigionamento



Nel 2000 si è registrato un aumento nel livello di efficienza del sistema di depurazione delle acque, con un volume stabile di acqua trattata e un incremento nella produzione complessiva di fango (+2% rispetto al 1999). Per ottenere tale risultato è stata in effetti aumentata la capacità di depurazione (+ 2,2 m³/s sottoposti dal 2000 anche a ciclo biologico) che ha portato anche a rimuovere un maggior quantitativo di inquinanti organici (+13,5% di COD rimosso); il processo di depurazione attuato nel 2000 ha reso in questo modo compatibili i reflui prodotti con le dinamiche biologiche del fiume Tevere, contribuendo a salvaguardarne l'ecosistema. Il prossimo obiettivo per Acea è arrivare ad addurre tutti i reflui negli impianti di depurazione, già dimensionati per trattare l'intera popolazione residente; a tal fine è proseguito nel 2000 il lavoro di estensione delle reti fognarie. Per limitare le cause dei rumori prodotti (apparecchiature elettromeccaniche in esercizio e cadute d'acqua lungo il percorso di trattamento), Acea applica speciali materiali di copertura alle apparecchiature impegnate negli impianti



Forum Agenda 21: il Piano d'Azione Ambientale

Il *Forum* è un organismo consultivo, promosso dal Comune di Roma, impegnato nella costruzione di un modello urbano sostenibile; ad esso aderiscono Organizzazioni, Enti e Società uniti dal medesimo fine del rispetto ambientale.

Acea ha svolto, fino a tutto il 2000, un

ruolo di vertice nella Commissione Permanente, organismo di raccordo interno del *Forum Agenda 21* di Roma, e ha contribuito alla redazione del *Piano d'Azione Ambientale*, emanato nel 2000, con il quale il Comune di Roma si impegna alla risoluzione delle problematiche ambientali urbane.

di depurazione e ha apportato modifiche nel funzionamento idraulico dei depuratori. Nel 2000 è stato inoltre avviato un progetto di ricerca, coordinato da WRC Italia SpA, per la prevenzione e il controllo di eventuali emissioni odorigene provenienti dai quattro principali impianti di Roma.

I risvolti sociali degli interventi di miglioramento e di riduzione degli impatti ambientali delle attività di Acea sono di notevole rilievo poiché investono in modo diretto la qualità della vita, grazie alla riduzione delle emissioni inquinanti nell'aria, all'attività di depurazione dell'acqua, al trattamento dei reflui, allo smaltimento e riduzione dei rifiuti; grazie alla preservazione dell'elevata qualità dell'acqua sorgiva, all'utilizzo sostenibile delle risorse, alla riduzione dell'inquinamento acustico e degli impatti visivi degli impianti nel territorio (apparecchiature a ridotte emissioni sonore e interrimento linee aeree). Si possono considerare di rilievo ambientale anche le attività di illuminazione funzionale e artistico monumentale che valorizzano il patrimonio territoriale a beneficio e fruizione della collettività.

Acea per l'ambiente

Operazione Bollino Blu

Acea ha coordinato, nel 2000, 1.866 officine autorizzate al controllo dei gas di scarico degli autoveicoli (obbligatorio, con frequenza annuale, per tutti gli autoveicoli immatricolati da almeno 12 mesi). Si calcola che, per effetto delle azioni di controllo sulle vetture, siano state risparmiate a Roma nel 2000 circa 1.500 tonnellate di carburante e si sia evitata l'immissione nell'aria di circa 75.000 tonnellate di ossido di carbonio.

Progetto Sanacaldaia

Acea, su incarico del Comune di Roma, controlla gli impianti di riscaldamento ad uso civile, per migliorare l'efficienza degli impianti, ridurre gli sprechi di energia e le emissioni inquinanti in atmosfera.

Nel corso del 2000 sono stati effettuati 9.261 controlli su impianti di potenza superiore a 35 kW ed è stata rilevata una percentuale di impianti non idonei pari al 6%. Dal confronto dei dati di rendimento convenzionale medio degli impianti a metano e degli impianti a gasolio, risultanti dalle campagne di controllo del 1999 e del 2000, si deduce che nell'ultimo anno si è avuto un minor consumo di circa 3.400 m³/h di metano e di circa 200 kg/h di gasolio.

Ricarica veicoli elettrici

Acea, attraverso la propria controllata Utilitas, ha aumentato il numero totale dei punti di ricarica per veicoli elettrici disponibili sul territorio del comune di Roma, portandolo a 450 con un significativo +260%, rispetto al 1999.

I Documenti etici di Acea

La politica della qualità di Acea SpA

La capacità di offrire servizi di qualità ai cittadini della Capitale ha fatto la storia di Acea. Forte di questa consolidata esperienza, oggi Acea SpA conferma al centro della propria strategia la soddisfazione dei clienti, avendo quale obiettivo quello di anticiparne i bisogni.

Tale condizione determina, in un mercato sempre più competitivo, redditività per l'azionista, stabilità per il personale e garanzia per i fornitori.

In un contesto in continua evoluzione, Acea tende a consolidare la propria presenza a livello nazionale e internazionale ponendosi quale modello di riferimento nella produzione e gestione di servizi energetici, rafforzando la propria *leadership* nel settore dei servizi idrici ambientali, valorizzando *asset* e competenze per affermarsi nel settore delle telecomunicazioni.

Per assicurare questi risultati Acea SpA è impegnata in un processo di introduzione, attuazione e sviluppo di Sistemi Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, che si basa sui seguenti principi:

- soddisfazione della clientela;
- salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza dei dipendenti e sul territorio;
- miglioramento del rapporto tra qualità erogata e tempi/costi del servizio;
- partecipazione del personale.

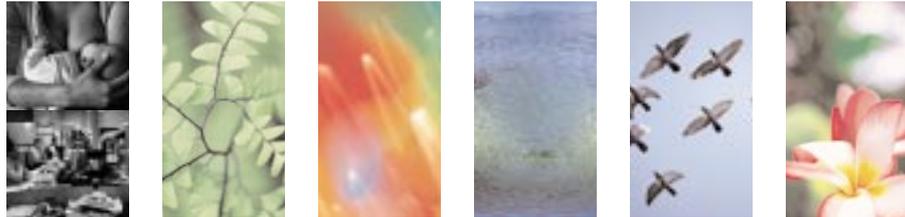
Il conseguimento e il miglioramento dei risultati è reso possibile dall'attenzione posta da Acea SpA nella gestione dei seguenti processi:

- ascolto del cliente;
- informazione e trasparenza sul servizio reso;
- miglioramento dei tempi di attraversamento delle pratiche e gestione delle attese;
- rispetto della normativa applicabile e ricerca di soluzioni tecnologiche in sintonia con i criteri dello sviluppo sostenibile;
- qualità delle tecnologie e dei materiali impiegati;
- gestione per processi nell'ottica del cliente-fornitore interno;
- monitoraggio dei disservizi per migliorare la capacità di prevenirli;
- innovazione di processo e di prodotto;
- coinvolgimento e crescita professionale del personale quale leva per il miglioramento dei processi;
- costante verifica, da parte di soggetti non coinvolti nei processi, dei Sistemi Qualità introdotti.

L' Amministratore Delegato
Paolo Cuccia



Politica ambientale



- 1 Gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone l'impiego, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale da parte del consumatore e incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili.
- 2 Progettare e implementare i processi produttivi e le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali, 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.
- 3 Mantenere e sostenere l'impegno al miglioramento continuativo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, all'ottimizzazione dell'efficienza nella captazione, distribuzione e depurazione della risorsa idrica, alla minimizzazione delle emissioni odorigene, al controllo e alla riduzione delle emissioni atmosferiche ed elettromagnetiche, al contenimento degli sprechi nella rete di distribuzione energetica e alla minimizzazione dell'impatto visivo e acustico causato dagli impianti aziendali, alla riduzione, recupero e riutilizzo dei rifiuti prodotti.
- 4 Utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle attività di Acea e sui programmi di miglioramento adottati.
- 5 Operare attraverso un sistema il più possibile integrato di gestione della sicurezza e dell'ambiente, interno ed esterno ai luoghi di lavoro.
- 6 Garantire il rispetto della legislazione ambientale e di sicurezza vigente ed il costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo ambientale.



- 7 Sensibilizzare, formare e addestrare opportunamente i vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni sulle tematiche di sicurezza, ambiente e salute, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'intera azienda.

- 8 Instaurare e mantenere un dialogo, sostenuto dall'impegno alla massima collaborazione, con le realtà locali, con gli enti rappresentativi, con le strutture societarie e con qualunque altra parte interessata, sia interna che esterna, attraverso una reportistica informativa sistematica ed una comunicazione periodica, chiara e trasparente delle strategie aziendali e dei risultati conseguiti in materia di sicurezza, salute e tutela dell'ambiente.

- 9 Redigere annualmente un Rapporto Ambientale, inteso come fondamentale strumento di 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.

Tutti i dipendenti sono chiamati a conformarsi ai principi espressi dalla presente Politica Ambientale. Il senso di responsabilità, il comportamento e gli atteggiamenti assunti nei confronti degli aspetti aziendali relativi alla corretta gestione delle problematiche ambientali, di salute e di sicurezza costituiscono parte integrante della mansione di ciascun dipendente e sono, pertanto, elemento significativo di giudizio sulle prestazioni di ciascun dipendente e sulla qualità di quelle rese da terzi.

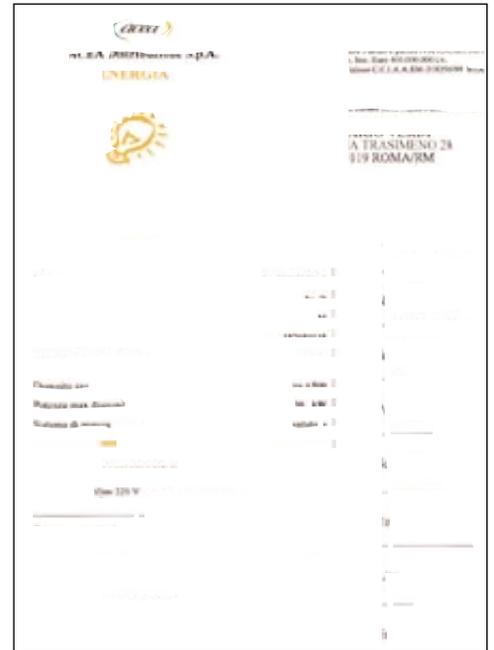
L' Amministratore Delegato

Paolo Cuccia

Il Presidente

Fulvio Vento

Energia



Si omette la presentazione della Carta dei servizi, in quanto a partire dal 1° luglio 2000 i livelli di qualità emanati dall'AEEG sono subentrati alle previsioni della Carta.

Livelli di qualità

Dal Dicembre 1999, l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas – istituita con la legge 14 novembre 1995 n. 481 con il compito di regolare e controllare i settori dell'energia elettrica e del gas, sia garantendo la promozione della concorrenza e dell'efficienza del mercato, sia assicurando adeguati livelli di qualità del servizio su tutto il territorio nazionale – nell'ambito delle proprie funzioni è intervenuta sulla complessiva materia della qualità e delle condizioni di erogazione del servizio adottando una serie di Deliberazioni che, in forza della loro cogenza, superano ed innovano materie già disciplinate dalle Carte dei Servizi.

Per quanto riguarda la qualità commerciale, specificamente trattata nella Deliberazione n. 201/99, l'Autorità ha definito livelli di qualità delle prestazioni rese ai clienti distinguendo i livelli stessi in due tipologie, specifici e generali, stabilendo scadenze di attuazione diversificate.

Il livello specifico si riferisce alla singola prestazione resa al cliente come, ad esempio, il tempo massimo per la redazione di un preventivo per lavori semplici. Il livello generale si riferisce al complesso delle prestazioni rese ai clienti, come ad esempio, la percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione messe a disposizione entro un tempo massimo.

Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause imputabili alle aziende, dà luogo alla corresponsione automatica, attraverso la bolletta, di un indennizzo al cliente.

Gli obblighi di rispetto del livello e di indennizzo automatico, in vigore dal 1° gennaio 2001 sono descritti nelle tabelle che seguono:

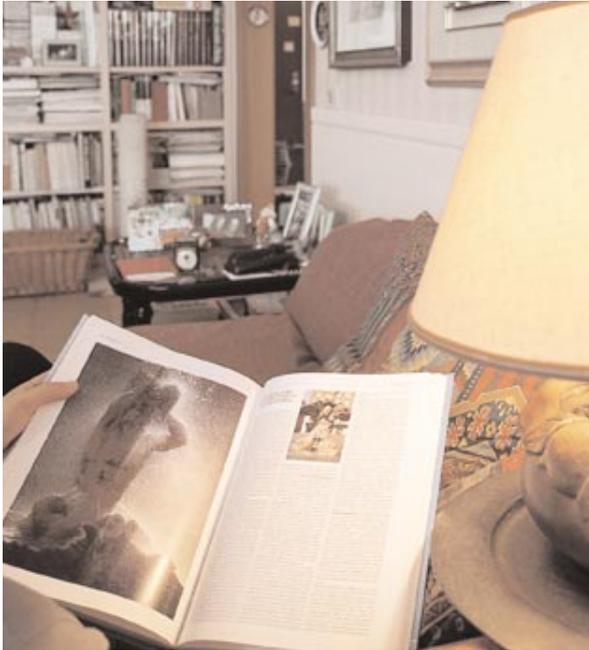
Prestazioni soggette a livelli specifici di qualità e relativi indennizzi

Prestazione	Livello previsto (giorni)		Indennizzo (in lire)		
	bassa tensione	media tensione	bt domestici	bt non domestici	media tensione
Preventivi per lavori semplici	15 lavorativi	Non applicabile	50.000	100.000	Non applicabile
Esecuzione lavori semplici	15 lavorativi	Non applicabile	50.000	100.000	Non applicabile
Attivazione	5 lavorativi	10 lavorativi	50.000	100.000	200.000
Disattivazione	5 lavorativi	7 lavorativi	50.000	100.000	200.000
Riattivazione dopo distacco per morosità	1 feriale	1 feriale	50.000	100.000	200.000
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati per attivazione riattivazione disattivazione esecuzione lavori semplici	3 ore	3 ore	50.000	100.000	200.000

Prestazioni soggette a livelli generali di qualità

Prestazione	Livello previsto	
	bassa tensione	media tensione
Preventivi per lavori complessi messi a disposizione entro 40 gg. lavorativi	85%	80%
Esecuzione lavori complessi realizzati entro 60 gg. lavorativi	85%	80%
Risposta a richiesta di rettifica di fatture entro 15 gg. lavorativi	90%	95%
Esiti di verifiche del gruppo di misura messi a disposizione entro 10 gg. lavorativi	90%	95%
Esiti di verifiche della tensione messi a disposizione entro 10 gg. lavorativi	90%	95%
Risposte a reclami scritti o richieste di informazioni entro 20 gg. lavorativi	90%	95%
Fascia di puntualità per appuntamenti per sopralluoghi per preventivi per lavori semplici	90%	

Prestazione	Livello previsto	
	bt fattura trimestrale	bt fattura mensile
Numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	95%	95%
Fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore al 150%	85%	
Fatture di conguaglio con grado di scostamento rispetto agli acconti non superiore al 250%		85%



*Codice di condotta commerciale di Acea Distribuzione SpA
per la fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato vincolato*

Vista la Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 204/99: regolazione della tariffa base, dei parametri e degli altri elementi di riferimento per la determinazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica ai clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera e), della legge 14 novembre 1995, n. 481; visto l'art. 4 della suddetta Deliberazione che impegna le imprese di distribuzione a dotarsi di un Codice di condotta commerciale recante norme di comportamento finalizzate a garantire la necessaria trasparenza e correttezza nell'offerta delle opzioni tariffarie a clienti del mercato vincolato

Acea Distribuzione SpA - Gruppo Acea

Sentite le Associazioni dei consumatori e degli utenti

al fine di:

- assicurare al cliente la possibilità di effettuare scelte razionali che tengano conto del suo interesse, nel rispetto della salvaguardia ambientale e dei costi del servizio fornito;
- garantire la correttezza e la non discriminazione nell'offerta delle opportunità tariffarie e contrattuali;
- garantire la tutela del cliente nell'offerta di condizioni economiche trasparenti della fornitura indirizzate alla minimizzazione della spesa del cliente;
- assicurare le informazioni previste dalla normativa vigente, nonché quelle necessarie ad una razionale gestione tecnica ed economica della propria fornitura;

- promuovere l'uso razionale dell'energia elettrica ed il ricorso alla scelta di apparecchiature tecnologicamente affidabili ed efficienti;
- assicurare ai clienti un'adeguata informazione sulla sicurezza connessa a un corretto utilizzo dell'energia elettrica;

si impegna a comportarsi secondo le indicazioni di seguito riportate

- 1 Offrire, ponendo la massima attenzione al controllo della domanda di energia, opzioni tariffarie base o speciali coerenti con i vincoli imposti dalla delibera n. 204/99 dell'Autorità e dalle sue successive modifiche e integrazioni.
- 2 Prevedere opzioni tariffarie che promuovano l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.
- 3 Definire opzioni tariffarie base che facciano riferimento alle seguenti tipologie:
 - tariffe monomie, correlate al consumo di energia,
 - tariffe binomie correlate al consumo di energia, alla potenza o alla tipologia del cliente,
 - tariffe trinomie correlate al consumo di energia, alla potenza e alla tipologia del cliente.

Le suddette tariffe possono variare nel tempo attraverso l'individuazione di due o più fasce orarie.

- 4 Promuovere l'introduzione di nuove tecnologie che oltre a consentire la rilevazione dei consumi del cliente, forniscano a quest'ultimo informazioni utili sull'andamento dei suoi prelievi.
- 5 Fornire consulenza ai clienti, anche attraverso le Associazioni dei consumatori, sui costi di accesso ad ogni nuova opzione tariffaria ed ad eventuali modifiche contrattuali, nonché per l'utilizzo di apparati elettrici ad alta efficienza.
- 6 Organizzare incontri periodici con le Associazioni dei consumatori e degli utenti per fornire informazioni sulle opzioni tariffarie e sui loro aggiornamenti.
- 7 Fornire ai clienti almeno le seguenti informazioni:
 - l'opzione tariffaria economicamente più conveniente per il cliente, valutata sulla base dei consumi degli ultimi 12 mesi con riferimento alle opzioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno successivo. Nel caso di nuove forniture, la tariffa più conveniente sarà individuata e consigliata al cliente prima della stipula contrattuale in funzione della tipologia produttiva e del profilo di utilizzo dichiarati dal cliente stesso;

- fornire, in occasione dell'offerta delle opzioni tariffarie base e speciali, individualmente a tutti i clienti ai quali vengono offerte tali opzioni, compresi i nuovi clienti, stime comparative della spesa associata alle diverse opzioni tariffarie che tengano conto delle caratteristiche di consumo proprie del cliente interessato;
 - forme di tutela e garanzia per il cliente previste dal presente Codice.
- 8** Rispondere, su richiesta del cliente, in modo chiaro e semplice, a qualsiasi problematica connessa alla fornitura di energia elettrica quali:
- condizioni di fornitura,
 - contenuto della bolletta (consumi, quote fisse o corrispettivi, prezzi applicati ai consumi, composizione dei prezzi applicati, imposte dovute, addebiti e accrediti vari, interessi di mora),
 - caratteristiche delle promozioni,
 - modalità e canali di pagamento,
 - domiciliazione bancaria e postale ovvero su carta di credito,
 - rateizzazioni,
 - agevolazioni tariffarie e fiscali,
 - contributi dovuti per l'allacciamento o per un aumento della potenza a disposizione,
 - indennizzi previsti per il mancato rispetto dei livelli di qualità e continuità del servizio.
- 9** Consentire al cliente di recedere, con effetto dalla data di ricezione della comunicazione del recesso stesso, da una nuova opzione tariffaria base entro 3 mesi dalla sua applicazione senza alcun addebito.
- 10** Modificare le opzioni tariffarie durante l'anno solo a seguito di specifica approvazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.
- 11** Pubblicizzare le nuove opportunità tariffarie e/o contrattuali attraverso almeno uno dei seguenti canali e mezzi di comunicazione:
- Mass media nazionali e/o locali,
 - Bolletta dei consumi e allegati,
 - *Depliant* da distribuire ai clienti,

- *Mailing* diretto,

- *Internet*,

e ad individuare e rendere disponibili strumenti idonei a garantire un'informazione esaustiva ai clienti, qualora venga utilizzato un mezzo che non consenta di fornirla in modo completo.

- 12** Potenziare le strutture aziendali addette alle relazioni con il cliente per agevolare l'accesso alle informazioni di interesse.
- 13** Consentire ai clienti di effettuare le richieste di modifica tariffaria attraverso i seguenti canali:
 - sportelli aziendali,
 - telefono,
 - fax,
 - posta,
 - sito *internet* aziendale.
- 14** Consentire ai clienti di presentare eventuali reclami, relativi al servizio elettrico, attraverso i canali di cui al punto precedente, anche con l'utilizzo di un opportuno modulo prestampato.
- 15** Comunicare a tutti i clienti il contenuto del presente codice ed ogni sua variazione o integrazione.
- 16** Controllare l'attuazione ed il rispetto del presente Codice di condotta commerciale.

Carta dei servizi del settore idrico

(in vigore da marzo 1996)

I principi fondamentali enunciati dalla Carta dei servizi idrica sono:

- eguaglianza e imparzialità di trattamento
- continuità e regolarità del servizio idrico
- partecipazione degli utenti, sia singolarmente che attraverso associazioni
- cortesia e trattamento rispettoso degli Utenti con personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta
- efficacia ed efficienza, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo
- chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

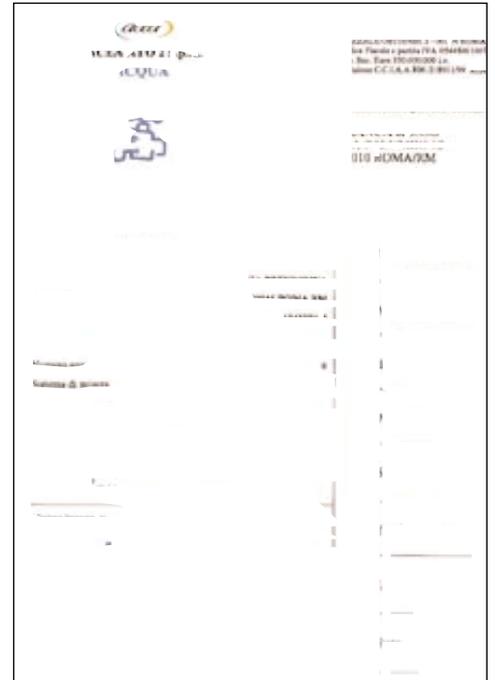
Gli *standard* sono di carattere generale, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dall'Acea, o di carattere specifico, relativi alla singola prestazione resa all'utente e quindi direttamente verificabile dall'utente stesso. I tempi, ove non diversamente indicato, sono espressi in giorni lavorativi e al netto dei tempi non imputabili all'Acea (es. rilascio autorizzazioni, scioperi o stati di agitazione, lavori a carico degli utenti).

Gli *standard* di qualità del servizio enunciati sono:

Lettura dei contatori	Ogni 3 mesi
Fatturazione	
Utenze a contatore	Ogni 3 mesi
Utenze a bocca tarata	Ogni 6 o 12 mesi
Pronto intervento	24 ore su 24
Ripristino per intervento di manutenzione programmata	24 ore
Preavviso per intervento di manutenzione programmata	24 ore
Guasto al contatore: tempo massimo di avvio dei lavori	
Ore diurne	6 ore
Ore serali o notturne	16 ore



Guasto su parti interrante	
Tempo medio di avvio dei lavori	8 ore
Tempo massimo	24 ore
Guasto stradale	
Tempo medio di avvio dei lavori	8 ore
Tempo massimo	24 ore
Tempo medio di ripristino del servizio	8 ore
Allacciamento della fornitura ove la rete è già esistente	
Attivazione	9 giorni
Allacciamento della fornitura ove la rete è inesistente (allaccio a contatore)	
Preventivazione	30 giorni
Esecuzione dei lavori	30 giorni
Attivazione	9 giorni
Trasformazione da bocca tarata a contatore	
Preventivazione	40 giorni
Esecuzione dei lavori	40 giorni
Attivazione	7 giorni
Spostamento del contatore	
Preventivazione	30 giorni
Esecuzione dei lavori	10 giorni
Verifica del contatore	20 giorni
Sostituzione del contatore irregolare	20 giorni
Verifica del contatore in contraddittorio	30 giorni
Intervento tecnico per risoluzione del contratto da parte dell'utente	10 giorni
Situazioni di morosità	
Riallaccio dopo dimostrazione dell'avvenuto pagamento	Entro il giorno successivo
Rimissione della fattura errata	15 giorni
Tempi di attesa agli sportelli	
Tempo medio	20 minuti
Tempo massimo	60 minuti
Risposte alle richieste scritte	30 giorni



Le Società del Gruppo di rilevanza sociale



Acquedotto De Ferrari Galliera

Acquedotto Nicolay



Nel 2000 è divenuto effettivo l'ingresso nel Gruppo Acea dell'Acquedotto De Ferrari Galliera (ADFG) e dell'Acquedotto Nicolay. Le due Società genovesi, di antica tradizione, insieme forniscono l'acqua a circa il 60% della popolazione di Genova e ad alcuni comuni della provincia; forniscono acqua per uso industriale ed approvvigionano le navi nel porto di Genova; producono energia elettrica per autoconsumo. L'iniziativa conferma e rafforza i rapporti già esistenti tra Acea e il tessuto imprenditoriale genovese.



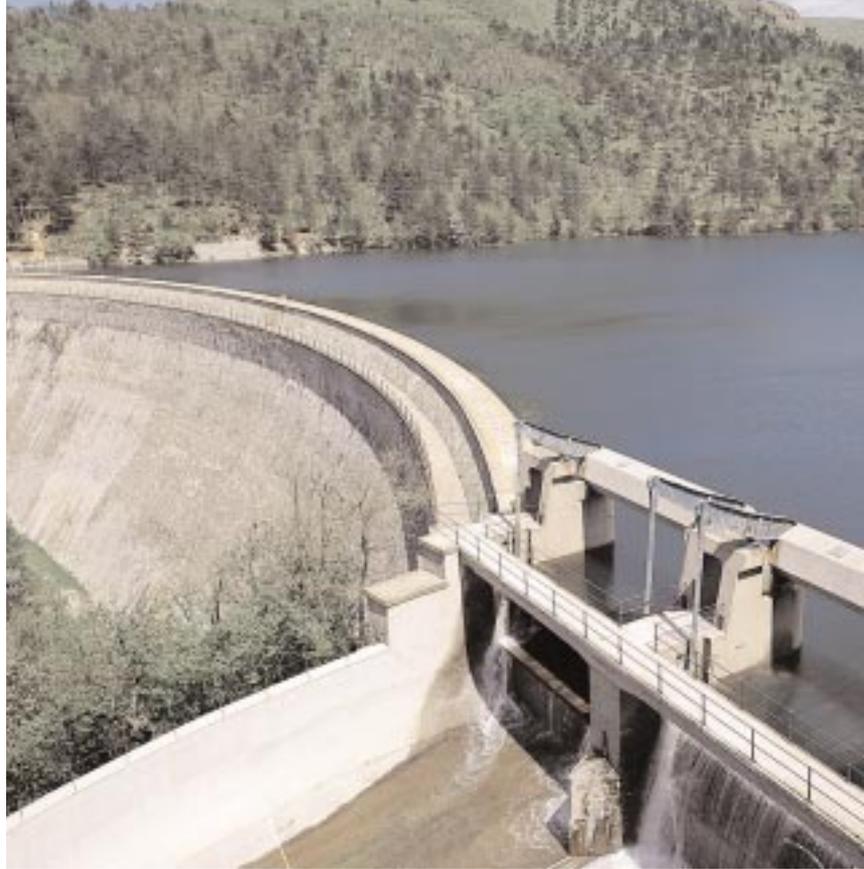
L'ingresso delle due Società nel Gruppo risponde all'obiettivo di ottenere maggiore concentrazione dell'offerta nel settore dei servizi idrici, a livello nazionale, e coincide con la predisposizione di un **piano di integrazione tra i due Acquedotti**, da cui si attendono notevoli benefici nell'ambito locale sia per la qualità del servizio che per la redditività delle gestioni.

Gli acquedotti in cifre

De Ferrari Galliera

Nicolay

Abitanti serviti (n.)	320.000	110.000
Utenti (n.)	18.500	9.000
Acqua venduta (milioni di m ³)	41,6	13,3
Condotte (km)	450	280
Energia Elettrica prodotta (GWh)	21,1	7
Valore della produzione (Lit/miliardi)	42,6	18,1
Utile netto (Lit/miliardi)	10,7	2,9
Dipendenti al 31/12/2000 (n.)	175	67
Investimenti (Lit/miliardi)	8,1	2,4



La storia

La nascita di entrambe le Società è legata all'industrializzazione e allo sviluppo demografico della città della seconda metà del XIX secolo, quando alcuni privati, fondatori degli Acquedotti, hanno avuto l'idea vincente di derivare l'acqua per l'approvvigionamento di Genova al di là del crinale appenninico, nel versante piemontese, poiché la città, in considerazione del particolare contesto orografico, non era idricamente autosufficiente.

Grazie al contributo dei due nuovi acquedotti, sono state risolte le problematiche igieniche della popolazione, si è assistito ad un nuovo slancio demografico e si sono favorite le condizioni per lo sviluppo industriale del ponente genovese.

Oggi le due Società erogano oltre 50 milioni di metri cubi di acqua ad una popolazione complessiva di circa 430.000 abitanti.

Nel 2000 Acea ha acquisito oltre il 66% delle azioni del De Ferrari Galliera e oltre il 53% delle azioni del Nicolay. L'Offerta Pubblica di Acquisto si è conclusa con successo e soddisfazione generale: si ritiene infatti che la crescita dimensionale e di efficienza, apportata dall'operazione, sia destinata a trasformare gli acquedotti genovesi in una delle principali realtà dell'industria idrica nazionale e a migliorare sensibilmente la qualità del servizio erogato ai clienti.

Le attività

Le due Società curano il servizio idrico dalle fasi di captazione, alla potabilizzazione e distribuzione dell'acqua. Entrambe, inoltre, sfruttano l'acqua degli invasi artificiali e i salti dei torrenti dai quali l'acqua viene derivata, per produrre energia elettrica, principalmente per autoconsumo: l'energia elettrica prodotta varia negli anni in funzione delle precipitazioni e dell'erogazione idrica, attività prioritaria cui la produzione di energia viene subordinata.

A valle della potabilizzazione viene inoltre realizzata, a tutela dell'ambiente, una fase



di trattamento dei fanghi mediante disidratazione.

Grande impegno è dedicato infine alle attività di controllo, in continuo e a campione, sulla qualità dell'acqua, effettuate dai laboratori di analisi.

Il contesto

In Liguria sono stati individuati geograficamente, in coincidenza con i confini provinciali, i quattro Ambiti Territoriali Ottimali previsti dalla Legge Galli mentre non sono ancora stati individuati i soggetti gestori.

L'area genovese presenta una peculiarità: il servizio idrico è prestato dai due acquedotti del Gruppo Acea¹ e, per il restante 40%, da Genova Acque, la controllata di Amga (ex municipalizzata), cui il Comune ha affidato anche la gestione dei depuratori e della rete fognaria; le reti idriche delle tre società sono ancora sovrapposte in larga parte del territorio, in particolare nel centro cittadino.

Il comune interesse a collaborare efficacemente al miglioramento del servizio è testimoniato, tra l'altro, dall'acquisto, nel 2000, di un pacchetto azionario del De Ferrari Galliera da parte di Amga: la nuova compagine azionaria del De Ferrari Galliera e del Nicolay pone le basi per una razionalizzazione del servizio nell'ambito della città e in gran parte della provincia.

¹Per la descrizione delle sorgenti e degli impianti si rinvia al Rapporto Ambientale Acea 2000



Il Bilancio Sociale

Il radicamento dell'Acquedotto De Ferrari Galliera e dell'Acquedotto Nicolay nell'area genovese, come si evince dalla loro storia, è forte quanto il radicamento di Acea nel territorio romano: l'appartenenza, allo stesso Gruppo, di società che hanno sedi geograficamente e culturalmente lontane, lungi dall'apportare un affievolimento delle rispettive radici, conduce alla progressiva valorizzazione dell'impegno profuso verso le rispettive comunità di riferimento. Le brevi considerazioni che seguono aiutano a valutare le politiche realizzate nel corso del 2000 dagli acquedotti genovesi a beneficio dei clienti, dei dipendenti, delle Istituzioni e, in generale, del territorio. La tavola seguente mostra la crescita del Valore Aggiunto prodotto e distribuito dalle due Società nel passaggio dal 1999 al 2000.

in miliardi di lire	ADFG 1999	ADFG 2000	Nicolay 1999	Nicolay 2000
Valore della Produzione	39,5	42,6	18,8	18,1
Oneri Esterni	12,7	12,9	6,5	4,7
Valore Aggiunto	26,8	29,7	12,3	13,4

La qualità

L'attenzione alla qualità è sempre stato un caposaldo dell'attività dei due Acquedotti genovesi, come testimoniano l'applicazione di tecnologie all'avanguardia per garantire un'acqua di qualità a tariffe contenute e gli ingenti investimenti in attrezzature, impianti e nella ricerca; nell'aprile 2000, con la certificazione rilasciata dal RINA (Registro Italiano Navale), entrambe le Società hanno ottenuto il formale riconoscimento di tale impegno. I certificati attestano la conformità alla norma UNI EN ISO 9001 del Sistema di Qualità adottato dalle aziende per la captazione, il controllo chimico batteriologico, la potabilizzazione e la distribuzione dell'acqua, la progettazione di nuovi impianti o la ristrutturazione di quelli esistenti, la produzione di energia elettrica, la manutenzione della rete di distribuzione.



ACQUEDOTTO DE FERRARI GALLIERA S.p.A.

OBIETTIVI DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ AZIENDALE

L'Acquedotto De Ferrari Galliera S.p.A. intende fornire ai propri Clienti ed utenti un alto livello di servizio ed una rapida e flessibile risposta a le loro attese.

È un impegno costante della nostra Società che ogni contratto sia eseguito, in tutto le sue fasi fino al termine del servizio, in modo tale da garantire il rispetto dei criteri della ISO 9006, l'affidabilità e la sicurezza del servizio in linea con le esigenze, le attese dei Clienti e la Carta dei Servizi.

L'obiettivo dell'Acquedotto De Ferrari Galliera S.p.A. è rivolto all'integrazione delle varie attività per tenere sotto controllo l'andamento dei processi aziendali in tutti i loro aspetti, al fine di esaudire le esigenze e le attese esplicitate ed implicite del cliente.

La realizzazione di questo obiettivo è responsabilità di tutto il personale dall'Amministratore Delegato ad ogni singolo dipendente.

L'Amministratore Delegato, per perseguire lo scopo prefissato, nomina il Responsabile Qualità al quale delega l'autorità e la responsabilità di verificare l'applicazione e sviluppare il Sistema di Garanzia della Qualità interna, conformemente a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001, la cui evidenza documentale è garantita attraverso l'istituzione di un Manuale della Qualità e delle relative procedure.

Il Manuale, le Procedure della Qualità e la documentazione di supporto definitivamente con l'appropriato livello di dettaglio, le strategie e le modalità operative che debbono essere applicate.

È compito di ogni dipendente conoscere le Procedure della Qualità e le istruzioni operative connesse con la propria area di lavoro all'interno dell'Azienda, applicandone i contenuti.

Con questo comportamento il personale collaborerà anche al continuo sviluppo e miglioramento del Sistema Qualità, attraverso suggerimenti ed esperienze che verrà opportuno preparare.

Gli obiettivi del Manuale della Qualità riflettono la volontà dell'Azienda e, tramite le Procedure, garantiscono che le attività aziendali si sviluppino in modo coerente con gli impegni assunti con i Clienti e gli Utenti.

Genova 23/09/1999

Amministratore Delegato



Formazione e sicurezza per le risorse umane

Nel 2000 l'incidenza del personale femminile sugli organici complessivi delle due Società (242 unità) è del 4%; per quanto riguarda la scolarizzazione, laureati e diplomati rappresentano il 37% del totale. Significativo è il peso degli addetti a mansioni operative: 62% nell'ADFG e 58% nel Nicolay.

Composizione	De Ferrari Galliera	Nicolay
	n.	n.
Donne	6	4 (di cui 2 <i>part time</i>)
Uomini	169	63
Totale	175	67
Anzianità media (anni)	13,5	15,5
Età media (anni)	40,2	44,5
Laurea	11	4
Diploma	53	22
Scuola dell'obbligo	111	41
Impiegati/dirigenti	67	28
Operai	108	39

Gli indicatori di frequenza degli infortuni evidenziano che, ogni 100.000 ore lavorate, avvengono circa 4 infortuni nel caso del De Ferrari Galliera e oltre 9 nel caso del Nicolay; gli indicatori di gravità indicano invece che ogni 1000 ore lavorate si registrano 0,6 giornate di assenza per infortunio presso il De Ferrari Galliera e 0,9 presso il Nicolay.

Infortuni 2000	De Ferrari Galliera	Nicolay
Infortuni (n.)	12	11
Ore lavorate (n.)	291.655	116.525
Giorni assenza (n.)	178	102
Indice di frequenza ²	4,1	9,4
Indice di gravità ³	0,6	0,9

Per limitare il più possibile il fenomeno degli infortuni le società genovesi hanno, tra l'altro, dedicato parte del monte ore di formazione all'aggiornamento e alla sensibilizzazione in materia di sicurezza.

La tabella seguente riepiloga gli interventi di formazione realizzati nel 2000:

Formazione 2000	De Ferrari Galliera	Nicolay
Corsi (n.)	31	14
Partecipanti (n.)	52	19
Tipologia	Societario, fiscale, contributivo Bilancio, contabilità, euro Informatica Qualità (ISO 9001) Tutela <i>privacy</i> (D.P.R. 318/1999) Appalti cantieri	Fiscale (lavoro dipendente) Bilancio, contabilità, euro Tutela <i>privacy</i> Qualità (ISO 9001)

²IF= n. infortuni x 100.000/ore lavorate

³IG= n. giorni assenza per infortunio x 1000/ore lavorate



Una valida soluzione:
la risposta degli Acquedotti De Ferrari Galliera
e Nicolay alla peculiarità meteo idrologica
ligure

La comunicazione

Da circa due anni le Società pubblicano *Acqua Oggi*, una *news letter* sulle attività e le iniziative intraprese, che viene distribuita ai cittadini di Genova e li sensibilizza a un uso razionale della risorsa idrica.

Oltre al servizio di sportello, le due Società utilizzano le pagine del televideo e i rispettivi siti *internet* www.adfg.it e www.nicolay.it.

Con le Istituzioni, per la città

Le società acquedottistiche di Genova, al pari delle realtà romane, in considerazione dell'essenzialità del servizio erogato per la comunità locale, dialogano costantemente con coloro che, per missione, rappresentano gli interessi della cittadinanza.

Le Istituzioni di riferimento sono, in primo luogo, gli Enti Locali Territoriali: nel 2000 molto impegno è stato dedicato all'organizzazione del *summit* dei Paesi industrializzati (G8), previsto nel luglio 2001. Con l'occasione sono stati predisposti importanti interventi di bonifica e ammodernamento delle reti, anche a beneficio dell'ambiente. Interventi di rilievo, nel 2000, sono stati realizzati per portare l'acqua in località altrimenti alimentate da sorgenti.

Altri importanti interlocutori istituzionali sono il Servizio Nazionale Dighe, la Consob, la Borsa Italiana, l'Anfida (soggetto di riferimento per il CCNL applicato) di cui il De Ferrari Galliera e il Nicolay sono tra i soci principali e che proprio a Genova ha avuto i natali, l'Associazione Industriali, l'Unapace, l'Assonime e l'Università di Genova.

«Nella nostra regione le precipitazioni sono prevalentemente concentrate in due periodi dell'anno – primavera e autunno – e le caratteristiche orografiche sono particolarmente difficili. Garantire la costanza dell'erogazione idrica, obiettivo primario di una società acquedottistica, risulta dunque particolarmente complesso. Per rispondere efficacemente a questa esigenza, il De Ferrari Galliera e il Nicolay si avvalgono di tre diverse fonti di approvvigionamento: (...). Ognuna di queste fonti richiede un diverso trattamento e presenta differenti caratteristiche, anche dal punto di vista economico; ma quel che più importa è che la combinazione di tale pluralità di risorse consente di fronteggiare anche i periodi di piovosità inferiore alla media, assicurando alla cittadinanza la dovuta regolarità dell'approvvigionamento in ogni periodo dell'anno»().*

** Estratto da un articolo pubblicato in Acqua Oggi, dicembre 2000.*

In ambito accademico, in particolare, si segnalano:

- la convenzione con DISEG (Dipartimento di Ingegneria Strutturale e Geotecnica) per uno studio geologico strutturale delle dighe;
- lo stretto contatto con il Centro meteo del Dipartimento di Fisica, che consente agli Acquedotti un monitoraggio in tempo reale sulla situazione meteorologica ligure, regione che si è rivelata, negli ultimi decenni, a rischio inondazioni;
- il rapporto con gli Istituti di Igiene e Medicina Preventiva e di Microbiologia (Università di Medicina), che permette di tenere sotto controllo i parametri fisico-chimico-batteriologici dell'acqua distribuita.

Le quote associative complessivamente versate dalle due Società nel 2000 ammontano a circa 250 milioni di lire.

Solidarietà e cultura

Nel 2000 gli acquedotti hanno elargito, per liberalità, circa 50 milioni di lire.

Tra gli interventi in campo culturale e di solidarietà, realizzati nel 2000, si ricordano:

- l'invio di una squadra di assistenza munita di autobotte nelle valli di Lanzo, nel torinese, dove l'alluvione di ottobre aveva interrotto le condotte idriche;
- il supporto ad un'iniziativa di informazione realizzata nelle scuole medie cittadine, "Il Giornale in classe", in collaborazione con la redazione de Il Secolo XIX: rappresentanti delle Società sono intervenuti nelle classi per descrivere il ciclo dell'acqua potabile e per sensibilizzare i ragazzi ad un uso più razionale della risorsa;
- l'apertura degli impianti alle visite scolastiche.

Zètema Progetto Cultura

Acea si è distinta negli ultimi anni nell'applicazione attenta e competente delle attività di core business anche in ambito artistico culturale. A partire dal 1998 l'Azienda ha deciso - insieme ad Associazione Città e Costa Edutainment - di costituire una Società la cui missione si incentrasse sul settore cultura, cogliendo le notevoli opportunità offerte da un'area in piena espansione; è nata così Zètema Progetto Cultura Srl, dedita ad operare nell'ambito dei servizi aggiuntivi, allo scopo di arricchire il servizio al pubblico e di migliorare le condizioni di fruizione di aree archeologiche e musei italiani.

Attività

Dal momento della sua costituzione ad oggi, Zètema ha avuto in affidamento la gestione di importanti sedi museali ed espositive in tutta Italia, tra le quali ricordiamo: i Musei Capitolini a Roma, le Scuderie Aldobrandini di Frascati, il Castello Colonna di Genazzano.

In particolare per i Musei Capitolini, dal 2000 Zètema si è aggiudicata - in associazione temporanea d'impresa con altri *partner* - la gestione quinquennale dei servizi aggiuntivi. Qui, Zètema è responsabile per l'organizzazione e la gestione di eventi espositivi negli spazi di Palazzo Caffarelli; gestisce la custodia; organizza aperture straordinarie del Museo ed eventi straordinari presso la Terrazza Caffarelli; effettua il monitoraggio sui dati d'ingresso e sui dati relativi ai servizi; coordina i servizi di manutenzione e pulizia.

Più specificamente, per la gestione di eventi espositivi Zètema coordina le richieste di prestito delle opere presso le istituzioni italiane e straniere, l'esecuzione di campagne fotografiche e ricerche iconografiche, i trasporti e gli allestimenti, le coperture

Il Sistema
Musei Capitolini

Dal 1° aprile 2000 al 31 marzo 2005, Zètema, in associazione temporanea d'impresa con Elemond SpA, Cooperativa Pierreci, Nonna Srl, Multiservizi SpA, gestisce il Sistema Musei Capitolini, un complesso che comprende:

- le collezioni di scultura antica e la pinacoteca ospitati nelle sedi monumentali di Palazzo Nuovo, Palazzo dei Conservatori e Palazzo Clementino-Caffarelli
- gli edifici romani del *Tabularium* e del tempio di Veiove inglobati in Palazzo Senatorio
- l'esposizione museale permanente allestita negli spazi della Centrale Montemartini



Il progetto di gestione copre la più vasta gamma di servizi: dallo studio dell'immagine coordinata, all'editoria e alla didattica, basandosi sull'idea di un impatto integrato sul territorio.

A Zètema è stata affidata la gestione globale dei servizi e la promozione culturale tramite l'organizzazione di eventi – spettacoli teatrali e musicali, conferenze, seminari - e il *marketing*.



assicurative, la programmazione di campagne promo pubblicitarie e la circuitazione delle mostre a livello internazionale.

Sempre nel 2000, Zètema ha avuto in affidamento dalla Sovrintendenza ai Beni Culturali del Comune di Roma le attività di progettazione e restauro, catalogazione, promozione e didattica per quattro anni e ha ampliato la propria offerta di servizi anche nel restauro architettonico e riqualificazione di beni e aree monumentali, con la programmazione di attività che vanno dal rilievo e la diagnostica al progetto architettonico, impiantistico e strutturale, alla direzione dei lavori e assistenza di cantiere, al lavoro in laboratorio.

Nel 2000 Zètema a fronte di interventi di stabilizzazione di lavoratori socialmente utili provenienti da progetti culturali del Comune di Roma ha assunto complessivamente 314 disoccupati di lunga durata. Oltre a questi, sono state inserite 30 risorse specializzate prevalentemente con mansioni di *staff* e coordinamento.





Gli aspetti sociali

Le attività di Zètema sono fortemente indirizzate verso il contesto sociale, operando in un ambito destinato a migliorare la fruizione del patrimonio artistico culturale del nostro paese, e rivolte al maggior numero possibile di cittadini. La gestione dei servizi aggiuntivi da parte di soggetti privati consente infatti una maggiore flessibilità della programmazione degli orari di apertura dei siti, in funzione della reale domanda da parte dei visitatori. E' inoltre possibile garantire in modo più sistematico il diritto di accessibilità al servizio tramite la costruzione di una rete informativa sui Musei Capitolini che va da strumenti tradizionali quali la stampa, l'affissione, la veicolazione di materiale promozionale, a tecnologie avanzate quali *Internet* e la trasmissione di SMS sulla rete telefonica mobile. La maggiore accessibilità si traduce anche nella possibilità di fruire di un servizio di prenotazione telefonica e nell'organizzazione di un'accoglienza attenta ai portatori di handicap.

E' di rilievo l'organizzazione di eventi, mostre temporanee e iniziative culturali la cui realizzazione è resa possibile da una consolidata collaborazione con aziende ed enti che promuovono la loro immagine investendo nel settore, mediante sponsorizzazioni sia economiche che tecniche. Ad esempio, un importante progetto avviato da Zètema, reso possibile da una sponsorizzazione tecnica è il monitoraggio ambientale mirato a rilevare le escursioni di temperatura, umidità, fattori inquinanti e di intensità luminosa.

A Zètema è anche affidato il coordinamento degli interventi di manutenzione ordinaria del Sistema Musei Capitolini, attività volta a garantire uno *standard* di tutela elevato e costante, a fronte di un imponente intervento di restauro finanziato dalla collettività. In generale, le attività di Zètema finalizzate alla valorizzazione del territorio hanno delle ricadute positive anche sull'indotto, contribuendo allo sviluppo delle attività collaterali alle iniziative presenti sui siti.

Dipendenti Zetema - caratteristiche ed evoluzione al 31-12-2000

	n.
Personale stabile	325
Personale in formazione lavoro e tempo determinato	9
Personale totale	334
Assunzioni a tempo indeterminato	332
Assunzioni formazione lavoro e tempo determinato	12
Assunzioni totali	344
Trasformazioni di contratto	1
Cessazioni	10
Laureati	60
Diplomati	165
Altro	109
Uomini	100
Donne	234
Età media (anni)	40,65
Anzianità media (anni)	0,5
Stage e tirocini	1

Indagini di customer satisfaction

Nel 2000 Zetema ha condotto un'indagine per definire il profilo dei visitatori dei Musei Capitolini, coglierne le esigenze ed orientare di conseguenza l'offerta e l'organizzazione dei servizi in modo adeguato.

Dall'analisi dei dati è emersa l'ampia fascia d'età entro la quale è compreso il visitatore medio (tra i 20 e i 65 anni), il livello culturale medio-alto e il particolare interesse dimostrato verso la presenza nei musei di attività culturali diversificate (spettacoli, seminari, conferenze).

Risorse umane e formazione

Zetema dispone di 334 risorse umane; la sola gestione dei Musei Capitolini impegna, complessivamente, 180 addetti.

Nei settori emergenti, e particolarmente in campo culturale, le donne trovano una valorizzazione professionale più estesa, (rispetto a quanto avviene tradizionalmente nel mercato del lavoro); Zetema lo testimonia con evidenza registrando un peso della componente femminile pari al 70% della forza lavoro.

Grande attenzione è dedicata alla formazione e qualificazione del personale, al quale viene applicato il CCNL di Federculture.

Il Piano di formazione copre tutti i settori operativi: custodia, controllo accessi, guardaroba, manutenzione, servizi di supporto tecnico, marketing operativo, biglietteria e accoglienza. I corsi, che prevedono una parte propedeutica comune a tutte le figure professionali ed una specialistica, hanno l'obiettivo di ampliare e migliorare le conoscenze procedurali e tecniche degli addetti.

Opinion

Arthur Andersen MBA Srl

Via Campania 47
00187 Roma

Tel 06 478051
Fax 06 4746680

Parere sul Bilancio Sociale 2000 di Acea S.p.A.

Abbiamo esaminato il bilancio sociale della Acea S.p.A. per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2000, che è stato redatto facendo riferimento ai requisiti stabiliti dalle Linee Guida GBS (Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale). La responsabilità della redazione del bilancio sociale compete alla Direzione della Acea S.p.A. La nostra responsabilità è quella di esprimere un parere professionale sul bilancio sociale basato sul nostro esame.

Il nostro esame è stato condotto secondo i principi e criteri stabiliti a livello internazionale per tali tipi di incarichi (*International Standards on Assurance Engagements*). In conformità ai predetti principi e criteri, il nostro esame ha comportato l'analisi a campione degli elementi probativi a supporto dei dati e delle informazioni contenuti nel bilancio sociale, nonché lo svolgimento delle altre procedure da noi ritenute necessarie nella fattispecie. Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del nostro parere professionale.

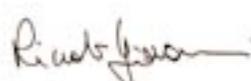
A nostro giudizio il sopramenzionato bilancio sociale nel suo complesso presenta correttamente i dati e le informazioni di natura sociale della Acea S.p.A. per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2000, in conformità alle Linee Guida GBS.

Roma, 27 settembre 2001

Arthur Andersen MBA Srl



Maurizio Tani



Riccardo Giovannini

Accea

Bilancio Sociale 2000

a cura di

Rapporti Istituzionali

con la consulenza di

Cristina Balostro e Irene Mercadante

Editing a cura di

Relazioni Esterne e Comunicazione

Progetto grafico

EDB&RDB

Fotografie

le immagini di pagg. 18, 19, 20, 28, 88, 89,

sono tratte dalla campagna istituzionale

Accea del 2000.

Le foto sono di Sebastiao Salgado

Archivio Accea

Fabio Anghelone

Francesco Vignali

Stampa

su carta riciclata Fedrigoni Freelifa:

Atel SpA

Finito di stampare

ottobre 2001



Acea SpA

piazzale Ostiense, 2 - 00154 Roma

tel +3906 80391 fax +3906 80394146

www.aceaspa.it e-mail: seg.rapitituzionali@aceaspa.it