



Acea SpA
piazzale Ostiense, 2
00154 Roma
tel +39 06 57991
fax +39 06 57994146
www.aceaspa.it
www.ambientandoci.it
info@aceaspa.it



› Identità Aziendale

Sezione Economica

Sezione Sociale

Sezione Ambientale

Allegati in cd

Bilancio di Sostenibilità 2005

Identità Aziendale



Bilancio di Sostenibilità 2005



Identità Aziendale

Visione e strategia
Profilo del Gruppo
Corporate governance e sistemi di gestione
Stakeholder



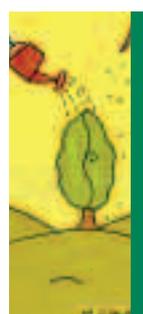
Sezione Sociale

La responsabilità sociale
Clienti e collettività
Fornitori
Personale
Azionisti
Istituzioni e impresa
Indicatori GRI di performance sociale



Sezione Economica

La responsabilità economica
La formazione del Valore Aggiunto
La ripartizione del Valore Aggiunto
Indicatori GRI di performance economica



Sezione Ambientale

Il Gruppo Acea e l'ambiente
Area energia: una gestione consapevole
Area idrica: l'attenzione alla qualità
Utilizzo delle risorse
Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti
L'attenzione alla biodiversità e alla qualità dell'aria
La ricerca
Gli investimenti ambientali
Indicatori GRI di performance ambientale
Allegato: Schede Società Italia



nel cd allegato:

Bilancio Ambientale
Schede Società Estero
Glossario

2	Lettera di introduzione
4	Comunicare la sostenibilità: il report
8	Indice dei contenuti GRI
10	Relazione della Società di revisione
12	Visione e strategia
12	› Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità
16	› Le strategie e gli obiettivi
17	› Gli obiettivi economici, sociali e ambientali
29	Profilo del Gruppo
29	› Acea: ieri e oggi
33	› Evoluzione
35	› I mercati di riferimento
36	Corporate governance e sistemi di gestione
36	› La corporate governance in Acea
40	› I sistemi di gestione
44	Stakeholder
44	› Definizione degli stakeholder
44	› L'ascolto: obiettivi e modalità

Lettera di introduzione



Senza enfasi, ma con comprensibile orgoglio, possiamo oggi affermare che Acea ha acquisito un ruolo di Gruppo industriale di rilievo nazionale. Ciò è tanto più soddisfacente ove si rifletta sul fatto che solo pochi anni addietro Acea si è trasformata da azienda municipalizzata in società per azioni, dando da allora in poi prova di grande vitalità e di impegno straordinario nel proprio percorso di crescita.

Il 2005 ha dato conferma della bontà della strategia di sviluppo orientata al rafforzamento del core business: nella filiera dell'energia gli investimenti sono stati i più ingenti, finalizzati all'ammodernamento delle reti e, soprattutto, al potenziamento della capacità di generazione elettrica, in vista di un bilanciamento tra produzione e vendita; nella filiera idrica è proceduta, secondo i programmi, l'acquisizione della gestione del servizio idrico integrato nei comuni ricadenti negli Ambiti Territoriali Ottimali presidiati e, contestualmente, Acea sta privilegiando l'estensione di tale attività in zone territorialmente contigue.

Il Gruppo è andato avanti con fermo rigore negli ultimi anni con la focalizzazione sulle aree di business: lo conferma il miglioramento significativo dei dati economici generali, lo conferma la buona capacità di autofinanziamento degli investimenti. Ha dimostrato di saper affrontare il mercato, in via di progressiva liberalizzazione, di saper sostenere il confronto competitivo, di poter contare sulla valida collaborazione dei dipendenti, di essersi meritata la fiducia di azionisti e finanziatori e, soprattutto, dei suoi clienti, che riconoscono il progressivo miglioramento della qualità dei servizi. Per raggiungere tali risultati, Acea ha dovuto vincere alcune sfide, acquisendo, in pochi anni, la cultura dell'efficienza e dotandosi di strumenti di governo adeguati, quali un sistema di corporate governance efficace, flessibile, in grado di tutelare i diritti di partecipazione degli azionisti, di fornire garanzie di controllo, fondato sulla condivisione delle decisioni e sulla correttezza.

In questo percorso di crescita, il dialogo e le occasioni di confronto con i portatori di interesse sono stati, e continuano a essere, parte essenziale. La confidenza con i temi della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa si è fatta maggiore con l'evoluzione del Gruppo, è cresciuta con esso di pari passo sino a diventare, oggi, parte integrante della sua cultura imprenditoriale.

Ogni anno Acea procede in questa direzione, con un impegno dimostrato dai fatti. Il Bilancio di Sostenibilità, giunto alla sua ottava edizione, ha il compito, come è ormai consuetudine, di rendere noti questi fatti, descrivendo, tramite indicatori, le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, in modo chiaro, comprensibile ma anche rigoroso. Quest'anno Acea ha rinnovato l'adesione alle indicazioni della Global Reporting Initiative, che richiede di attestarlo con la seguente dichiarazione: "Questo report è stato predisposto secondo le Linee guida GRI 2002. Esso rappresenta una presentazione ragionevole ed equilibrata della performance economica, ambientale e sociale della nostra organizzazione". Abbiamo rinnovato la nostra adesione, convinti della validità della metodologia di rendicontazione proposta da questo organismo internazionale e in attesa di un'imminente nuova edizione delle Linee guida, con le quali ci confronteremo.



Il Bilancio di Sostenibilità che introduciamo è un documento che richiede una lettura attenta, accurata, talvolta impegnativa, ma non c'è dubbio che chi la affronta acquisisce strumenti di valutazione del Gruppo molto puntuali. In questo report, infatti, il Gruppo Acea si racconta, alla luce del tema della "sostenibilità d'impresa", e lo fa con dovizia di particolari ma soprattutto senza omissioni, dimostrando di voler evidenziare sia i miglioramenti che le criticità. Per questo il Bilancio di Sostenibilità non è soltanto una fonte di informazione offerta ai portatori di interesse, nel rispetto delle loro attese, ma è anche un'occasione di riflessione interna, poiché contribuisce, anno dopo anno, a verificare la coerenza del percorso intrapreso con la dichiarazione di responsabilità sociale, economica e ambientale.

Tra gli elementi chiave del Bilancio di quest'anno, vorremmo sottolineare i risultati economici, che indicano una solida situazione patrimoniale e una crescita equilibrata, il forte aumento dei clienti del mercato libero dell'energia, l'incremento della comunicazione con la comunità finanziaria, apprezzato anche dall'esterno, la costante evoluzione della corporate governance, con attenzione al controllo dei fattori di rischio, l'avanzamento dei Sistemi di Gestione certificati in base a norme di qualità, di sicurezza e di ambiente, i buoni risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti, che rispecchiano il generale miglioramento dei parametri di qualità erogata ma contribuiscono anche a indicare le aree che necessitano di ulteriore intervento, il forte impegno per potenziare e razionalizzare i canali di contatto con i clienti, l'affinamento delle metodologie per valutare, incentivare e valorizzare i dipendenti, un rapporto più attivo e strutturato con tutti gli stakeholder, gli ottimi risultati in materia di risparmio energetico, con l'operatività di Acea Reti e Servizi Energetici, e gli altri progetti tecnologicamente innovativi in ambito ambientale. Ma la semplice enumerazione di alcuni tra gli aspetti descritti con accuratezza nel report, come il breve spazio di un'introduzione impone, inevitabilmente ne fa tralasciare altri di pari importanza o significatività. Pertanto, vorremmo veramente che questo Bilancio di Sostenibilità venisse valutato nella sua completezza, come "il luogo" in cui l'impresa racconta se stessa; un luogo dove è possibile rinvenire indicatori, dove è possibile rintracciare uno specifico tema di interesse, ma dove è anche possibile seguire un percorso di sviluppo lineare, coerente e complessivo del Gruppo, in termini di responsabilità sociale.

L'Amministratore Delegato
Andrea Mangoni

Il Presidente
Fabiano Fabiani



Comunicare la sostenibilità: il report

Con il *Bilancio di Sostenibilità 2005*, Acea SpA dà seguito all'impegno assunto con i propri stakeholder, di pubblicare, con cadenza annuale, un report dedicato alla descrizione delle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo.

In continuità con le edizioni degli ultimi anni, si è scelto di elaborare il *Bilancio* secondo i principi di rendicontazione proposti dalla *Global Reporting Initiative (GRI)*¹ nelle *Linee guida 2002*, inclusi i protocolli tecnici di pertinenza, e di mantenere il riferimento ai principi espressi dal Gruppo di Studio per il *Bilancio Sociale (GBS)*² nelle *Linee guida 2001*; si può inoltre rilevare coerenza tra quanto pubblicato e le indicazioni del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in materia di comunicazione sociale³.

Il *Bilancio Ambientale*, allegato su cd-rom, descrive infine, quantificandoli, i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo, utilizzando allo scopo la ormai consolidata metodologia dell'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA - *Life Cycle Assessment*).

Seguendo gli orientamenti delle *Linee guida GRI*, Acea, oltre a fornire gli indicatori da esse richiesti, cerca di integrare il report di sostenibilità con descrizioni e informazioni aggiuntive, che aiutino a inquadrare il Gruppo nel contesto nazionale di riferimento e in relazione ai maggiori competitors. Prestando attenzione alla più recente evoluzione del dibattito in materia di responsabilità sociale d'impresa e di rendicontazione, inoltre, Acea sta valutando con interesse l'opportunità di monitorare e quantificare, eventualmente nell'ambito di progetti mirati, alcuni indicatori cosiddetti "intangibili"⁴, volti a mettere in luce ulteriormente quegli aspetti del valore d'impresa non immediatamente riconducibili agli asset

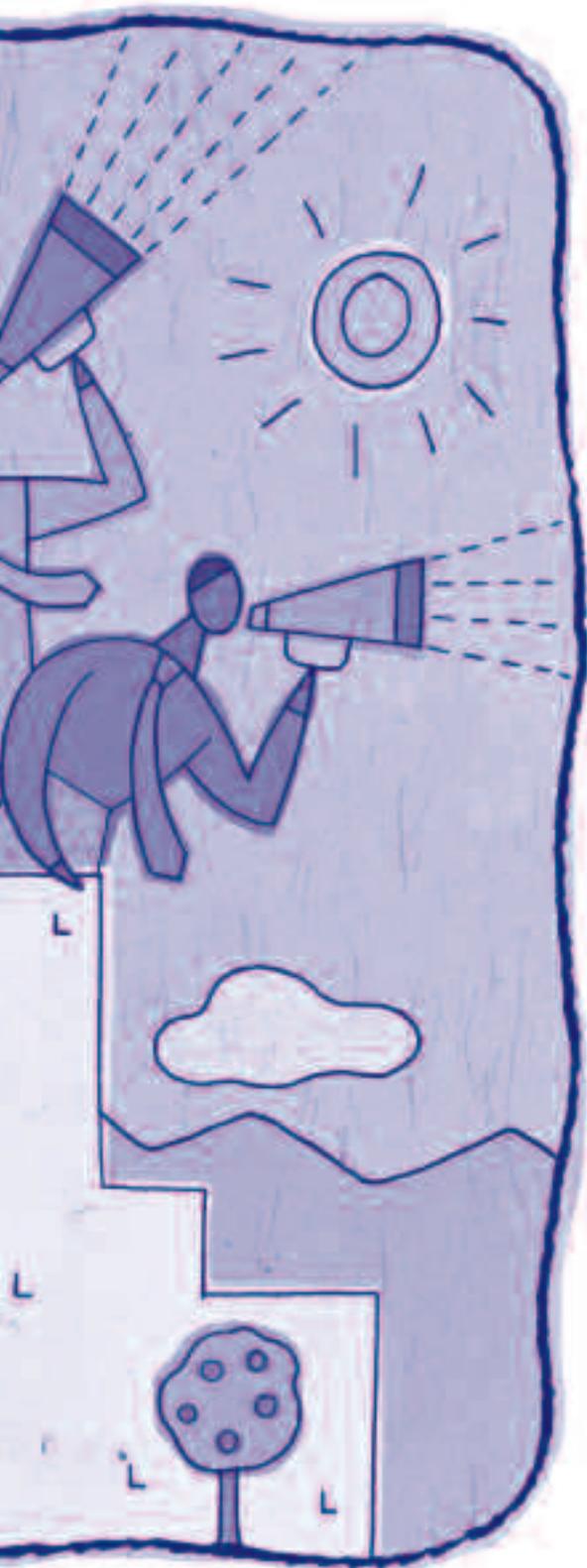


¹ La Global Reporting Initiative è stata avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il progetto Global Compact (emanato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan). Le Linee guida GRI 2002, delle quali è prevista una nuova edizione aggiornata per la fine del 2006, sono disponibili sul sito www.globalreporting.org.

² In particolare per quanto riguarda la chiave di lettura rappresentata dalla distribuzione del Valore Aggiunto tra gli stakeholder e la particolare attenzione prestata nel descrivere, nel modo più completo possibile, i flussi di scambio intercorsi tra l'impresa e i diversi portatori d'interesse.

³ Il progetto CSR-SC, che prevede l'elaborazione da parte delle imprese di un rendiconto denominato Social Statement, rappresenta il contributo italiano alla campagna di diffusione della Corporate Social Responsibility in Europa; per approfondimenti si rinvia al sito www.welfare.gov.it.

⁴ Gli "indicatori intangibili" si riferiscono alla gestione del capitale intellettuale d'impresa, articolato in capitale umano, strutturale, relazionale.



economico-patrimoniali ma fortemente correlati ai concetti di responsabilità e di sostenibilità. A tal fine, è stato avviato un lavoro di mappatura di questo genere di indicatori, in buona parte già presenti nel *Bilancio di Sostenibilità*.

Periodo di riferimento e confini del report

Il periodo di riferimento del report è l'esercizio 2005 e il perimetro considerato è l'insieme costituito da Acea SpA e dalle altre società che rientrano nell'area di consolidamento⁵; ogni volta che tale confine varia, ciò viene evidenziato nel testo.

Si precisa, tuttavia, che le nuove società idriche considerate negli obiettivi 2006-2007, presentati da pag. 17, e trattati, ove possibile, nelle altre sezioni del documento, sono solo quelle che nell'anno oggetto d'esame hanno potuto disporre di sistemi consolidati per il monitoraggio e la gestione di variabili significative di un percorso di responsabilità socio-ambientale: Acque SpA (partecipata attraverso Abab SpA) e Gori SpA (partecipata attraverso Sarnese Vesuviano Srl)⁶.

Box - Definizioni

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

"Acea SpA", "Capogruppo" e "Holding": sono termini utilizzati in modo equivalente.

"Società scorporate": si intendono Acea RSE (Reti e Servizi Energetici), Acea Distribuzione, Acea Luce, Acea Ato 2, LaboratoRI, e le società nate dalla joint venture siglata nel 2002 con la belga Electrabel, che oggi sono AceaElectrabel, AE Produzione, AE Trading, AE Elettricità.

⁵ Quale definita nel Bilancio Economico Consolidato 2005, disponibile nel sito www.aceaspa.it.

⁶ Dal 2006 si prevede di estendere la rendicontazione anche ad Acquedotto del Fiora SpA e ad Acea Ato 5 SpA.



Sistema di reperimento e affidabilità dei dati

Il sistema di reperimento dei dati e delle informazioni pubblicate passa attraverso diverse fasi di confronto e verifica, volte a garantirne l'accuratezza, la completezza e l'affidabilità. In particolare, i dati quantitativi e qualitativi di tipo sociale e ambientale sono stati prodotti e certificati dalle funzioni direttamente responsabili e, ove necessario, rielaborati secondo le linee guida adottate. I dati quantitativi di tipo economico, talvolta opportunamente riclassificati, si basano sul *Bilancio Economico Consolidato* annuale.

Prima di procedere alla pubblicazione e diffusione del report, si è affidato il documento a una società di revisione esterna indipendente, incaricata di esaminarne contenuti e modalità di redazione e di rilasciare un giudizio complessivo circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza (vedi *Relazione della Società di Revisione*, pag. 10).

Infine, il *Bilancio di Sostenibilità 2005* è stato sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA.

Box - Sistemi di misurazione

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

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

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

Confrontabilità

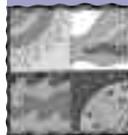
I cambiamenti significativi intervenuti nel 2005 nella struttura societaria e organizzativa del Gruppo, da tenere presente per un confronto adeguato con le performance economiche, sociali e ambientali pubblicate nella precedente edizione del report, sono descritti a pag. 34. Inoltre, sebbene sia mantenuta la comparabilità dei dati, è bene evidenziare che nel 2005 Acea ha per la prima volta pubblicato il *Bilancio Economico* annuale applicando i principi contabili internazionali IAS/IFRS (*International Financial Reporting Standards*).

Struttura del report

Il documento, in continuità con la precedente edizione, viene pubblicato in quattro fascicoli. Il primo presenta gli attori: esso infatti delinea in modo sintetico l'identità del Gruppo, incluse attività e strategie, e i suoi interlocutori; il secondo, il terzo e il quarto fascicolo descrivono le loro interazioni, presentando e commentando, rispettivamente, gli indicatori qualitativi e quantitativi della performance economica, sociale e ambientale.

Il cd rom allegato presenta il *Bilancio Ambientale* e i risultati dell'impegno socio-ambientale di Acea in società estere partecipate, attive nel settore idrico, mentre le schede tecniche delle società italiane impegnate nei settori energia e idrico sono allegate alla *Sezione Ambientale*.



<p>Identità Aziendale</p> <ul style="list-style-type: none">› visione e strategia› profilo del Gruppo› corporate governance 	<p>Sezione Economica</p> <ul style="list-style-type: none">› responsabilità economica› formazione e ripartizione del Valore Aggiunto› aspetti economici in relazione ai diversi stakeholder 	<p>Sezione Sociale</p> <ul style="list-style-type: none">› responsabilità sociale› aspetti sociali in relazione ai diversi stakeholder 
<p>Sezione Ambientale</p> <ul style="list-style-type: none">› il Gruppo Acea e l'ambiente: area energia - area idrica› allegato: Schede Società Italia 	<p>Dati di sintesi</p> 	<p><i>nel cd allegato:</i> Bilancio Ambientale Schede Società Estero Glossario</p>  

Box - Altre fonti informative sulle performance sociali, economiche e ambientali del Gruppo

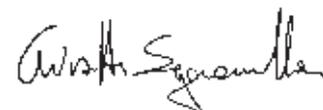
Sul sito www.aceaspa.it si può accedere a numerose informazioni di dettaglio sui servizi erogati e sulla vita del Gruppo:

- › nella sezione "ambiente e società" sono disponibili il testo integrale, in pdf, del *Bilancio di Sostenibilità 2005*, le più recenti edizioni dei report sociali e ambientali e altre notizie utili a ricostruire l'approccio di Acea alla sostenibilità;
- › nella sezione "azionisti" sono pubblicati i documenti economico-finanziari e informazioni relative alle attività assembleari; in questo stesso spazio è ora disponibile una nuova pagina - "Highlight" - nella quale è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico-finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali;
- › nella sezione "regole e valori" si rinvergono informazioni sulla corporate governance e i testi dei principali codici valoriali adottati dal Gruppo;
- › sono disponibili informazioni su qualità e sicurezza;
- › vengono illustrate alcune attività di Acea legate al benessere sociale (sponsorizzazione di eventi, iniziative di solidarietà) e alla valorizzazione del territorio (illuminazione artistico-monumentale);
- › vi sono inoltre spazi dedicati ai clienti, ai fornitori e alla stampa.

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

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate

Giuseppe Sgaramella



Indice dei contenuti GRI⁷

Il prospetto seguente riporta l'elenco dei contenuti⁸ previsti dalle *Linee guida* GRI 2002 e le pagine del report nelle quali si fa ad essi riferimento o, in alternativa, l'indicazione del motivo della loro mancata esplicitazione.

Nel 2005 Acea ha dato avvio all'iter che dovrebbe portare a includere, progressivamente, nel perimetro GRI, tutte le società del Gruppo.

VISIONE E STRATEGIA

1.1	Dichiarazione della <i>vision</i> e della strategia con riferimento al contributo del Gruppo allo sviluppo sostenibile	pagg. 12,14 e 16; <i>Sezione Sociale</i> , pag. 2
1.2	Dichiarazione del Vertice sugli elementi chiave del report	pag. 2

PROFILO

2.1	Nome dell'azienda	pag. 4	2.14	Cambiamenti significativi nella struttura organizzativa e societaria dall'ultimo report	pagg. 6 e 34
2.2	Principali prodotti/servizi	pag. 31	2.15	Elementi di discontinuità che possono aver inficiato significativamente la comparabilità tra periodi e/o tra organizzazioni	pagg. 6 e 34
2.3	Assetto operativo	pagg. 30 e 36	2.16	Natura ed effetti di eventuali modifiche nelle dichiarazioni presentate nei report precedenti	pag. 16
2.4	Descrizione principali società/unità operative e joint venture	pagg. 32 e ss.	2.17	Decisione di applicare o meno i principi GRI	pag. 4
2.5	Paesi in cui sono localizzate le attività	pag. 30	2.18	Criteri e definizioni utilizzati nella rendicontazione economica, sociale e ambientale	pagg. 4 e 5
2.6	Assetto proprietario e forma legale	pag. 31	2.19	Cambiamenti significativi nei metodi di misurazione dei dati	pag. 6
2.7	Natura dei mercati serviti	pag. 35	2.20	Sistema di assicurazione dati (accuratezza, completezza, affidabilità)	pag. 6
2.8	Dimensione dell'organizzazione	pagg. 30-34 e 44; <i>Sezione Economica</i> , pag. 7	2.21	Sistema di verifica dati da parte di un'organizzazione indipendente	pag. 6
2.9	Stakeholder: tipologia, caratteristiche e relazioni con l'azienda	pag. 44 e ss.	2.22	Altre fonti informative su aspetti economici, sociali e ambientali	pag. 7
2.10	Contatti e indirizzi utili	IV di copertina e cofanetto			
2.11	Periodo del reporting	pag. 5			
2.12	Data di emissione del report più recente	pag. 4			
2.13	Confini del report	pag. 5			

⁷ Le tavole di riepilogo degli indicatori GRI sono presentate in fondo a ciascuna delle tre Sezioni: Economica, Sociale e Ambientale.

⁸ In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità si propone l'indice dei contenuti GRI, così come pubblicato nella versione italiana delle Linee guida 2002 GRI. Ciò spiega alcune lievi differenze, rispetto alle precedenti edizioni del Bilancio, nella formulazione dell'indice.

STRUTTURE DI GOVERNO E GESTIONE

3.1	Struttura di corporate governance, comprese responsabilità in ambito sociale e ambientale	pagg. 36 e ss.	3.12	Utilizzo delle informazioni risultanti dal coinvolgimento degli stakeholder	pag. 41 e pagg. 44 e ss.; <i>Sezione Sociale</i> , pagg. 8 e 38
3.2	Percentuale di Consiglieri di amministrazione non esecutivi e indipendenti	pag. 38	3.13	Modalità di applicazione del principio di precauzione da parte dell'organizzazione	pag. 41; <i>Sezione Economica</i> , pag. 25 e <i>Sezione Sociale</i> , pagg. 15 e 29
3.3	Processi per la determinazione delle competenze necessarie ai membri del CdA per guidare la direzione strategica dell'organizzazione, incluse le questioni legate a rischi e opportunità ambientali e sociali	pag. 38; <i>Sezione Sociale</i> , pag. 58	3.14	Codici di condotta volontari, sviluppati esternamente, relativi alle performance ambientali, economiche e sociali, set di principi o altre iniziative che l'organizzazione appoggia o applica	pagg. 14 e 40
3.4	Processi a livello di CdA per controllare l'identificazione e la gestione da parte dell'organizzazione di rischi e opportunità economici, ambientali e sociali	pag. 6 e pagg. 36 e ss.	3.15	Principali Associazioni industriali e di business cui l'organizzazione partecipa, e/o gruppi di pressione nazionali/internazionali di riferimento	<i>Sezione Ambientale</i> , pag. 27
3.5	Legame tra compensi dei dirigenti e raggiungimento degli obiettivi finanziari e non (per es. performance ambientale, pratiche di lavoro) dell'organizzazione	pag. 37; <i>Sezione Economica</i> , pag. 19 e <i>Sezione Sociale</i> , pag. 47	3.16	Politiche e sistemi di gestione degli impatti ascendenti e/o discendenti, inclusi gestione della catena della fornitura (performance ambientali e sociali dei fornitori) e iniziative di adeguamento di prodotti e servizi (sforzi per minimizzare gli impatti associati alla produzione, all'uso e allo smaltimento finale)	pagg. 40 e ss.; <i>Sezione Sociale</i> , pag. 38
3.6	Struttura organizzativa e persone chiave per il controllo, l'implementazione a l'audit delle politiche economiche, ambientali, sociali e collegate	pagg. 36 e ss.	3.17	Approccio dell'organizzazione alla gestione degli impatti economici, ambientali e sociali indiretti risultanti dalle proprie attività	<i>Sezione Sociale</i> , pagg. 60 e ss.
3.7	Missione e valori, codici di condotta e/o principi internamente sviluppati e politiche relative alle performance economiche, ambientali e sociali e relativo stato di implementazione	pagg. 12, 14 e 37 e, relativamente alle politiche, pagg. 17 e ss.	3.18	Principali decisioni prese durante il periodo di reporting relativamente alla localizzazione delle attività	pag. 34
3.8	Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CdA	pag. 39; <i>Sezione Sociale</i> , pag. 53	3.19	Programmi e procedure relative alle performance economiche, sociali e ambientali	pag. 14 e pagg. 16 e ss.
3.9	Basi per l'identificazione e selezione dei principali stakeholder	pagg. 44 e ss.	3.20	Status della certificazione relativa a sistemi di gestione ambientale, economica e sociale	pagg. 41 e ss.
3.10	Approcci per la consultazione degli stakeholder, riportati in termini di frequenza delle consultazioni per tipo e gruppo di stakeholder	pagg. 44 e ss.; <i>Sezione Sociale</i> , pagg. 3 e ss.			
3.11	Tipologia delle informazioni generate dalla consultazione degli stakeholder	pagg. 44 e ss.; <i>Sezione Sociale</i> , pagg. 3 e ss.			



Parere sulle attività di verifica del Bilancio di Sostenibilità 2005 di Acea S.p.A.

Agli azionisti
di Acea S.p.A.:

1. Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni quantitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2005 di Acea S.p.A. e delle sue controllate (Gruppo Acea), descritte nel paragrafo 2 della presente relazione, e delle informazioni qualitative contenute nello stesso ai soli fini della verifica della concordanza con la restante parte del Bilancio di Sostenibilità e della corrispondenza con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali lo stesso è stato predisposto.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'asserzione del Consiglio di Amministrazione, riportata nel Capitolo "Comunicare la sostenibilità: il Report" della Sezione I del Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2005, secondo cui lo stesso è stato predisposto in conformità alle linee guida GRI (Global Reporting Initiative, nella versione aggiornata 2002), tenendo conto delle Linee Guida 2001 del GBS e in conformità ai criteri specifici sviluppati da Acea S.p.A., basati su un'interpretazione e un'applicazione pratica delle menzionate linee guida, come riportato nel Capitolo "Comunicare la sostenibilità: il Report" della Sezione I dell'allegato Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2005. La responsabilità della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità in accordo con i menzionati principi compete agli Amministratori della Società.

2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati dai principi di revisione statuiti a livello internazionale dalla International Federation of Accountants (IFAC), applicabili nella fattispecie. Tali principi richiedono che l'attività di verifica sia pianificata e condotta al fine di poter valutare l'asserzione del Consiglio di Amministrazione richiamata nel paragrafo 1. Il nostro lavoro è stato condotto principalmente mediante colloqui con i delegati dalla Direzione e con il personale della Società e mediante lo svolgimento di procedure di analisi miranti a identificare indici e correlazioni di bilancio, voci anomale o inusuali e ha comportato un lavoro di portata più limitata rispetto a quello necessario per esprimere un giudizio professionale sul Bilancio di Sostenibilità, in quanto non sono state incluse alcune verifiche o procedure di validità e altre procedure svolte in tali incarichi.

Le procedure di verifica da noi svolte sono le seguenti:

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nel bilancio consolidato;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con i delegati dalla Direzione e il personale delle Società del Gruppo al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività della stessa, di raccogliere informazioni circa il



sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità e di rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;

- procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
 - analisi della completezza e coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base di:
 - linee guida di riferimento sopra evidenziate;
 - criteri sviluppati dalla Società al fine di interpretare e integrare le citate linee guida;
 - un'analisi di *Benchmarking* dei rapporti approntati da aziende operanti nello stesso settore di Acea S.p.A.;
 - ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Società, sull'attendibilità e completezza del Bilancio di Sostenibilità e delle informazioni e dati in esso contenuti.
3. Relativamente ai dati quantitativi economico-finanziari e alle informazioni tratte dal bilancio consolidato al 31 dicembre 2005 della Società, nello svolgimento delle nostre verifiche abbiamo fatto riferimento alla relazione della società di revisione al bilancio d'esercizio emessa in data 4 aprile 2006.
4. Sulla base delle procedure di verifica riportate nel paragrafo 2 della presente relazione non siamo venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate all'allegato Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2005 per renderlo conforme alle linee guida e ai criteri in conformità ai quali è stato predisposto, riportati nel capitolo "Comunicare la sostenibilità: il Report" della Sezione 1 dello stesso. Infine, le informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità appaiono fra loro coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali il Bilancio stesso è stato predisposto.

Roma, 24 luglio 2006

RG&A S.r.l.

Riccardo Giovannini
Amministratore delegato



Visione e strategia

Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità

I principi di riferimento del Gruppo Acea – impegnato in servizi di pubblica utilità e attivo nella filiera dell'energia, inclusa l'illuminazione pubblica, nel ciclo idrico integrato e nel settore del gas – sono espressi nei codici valoriali dei quali Acea si è dotata nel tempo: la *Missione del Gruppo*, la *Politica Ambientale*, la *Carta dei Valori*, il *Codice Etico degli Appalti*, il *Codice Etico*⁹. Tali codici intendono contribuire a regolare il comportamento delle persone, a qualunque titolo operanti nel Gruppo, e integrano il concetto di sostenibilità all'interno delle dinamiche che presiedono allo sviluppo dell'impresa.

È anche grazie a essi se, nella conduzione del proprio business, Acea assume atteggiamenti sempre più orientati verso: *trasparenza, correttezza, efficienza, collaborazione, valorizzazione professionale, concorrenza, spirito di servizio, ricerca della qualità, gestione sostenibile delle risorse naturali*.

Nel documento che sintetizza la *Missione del Gruppo*, per esempio, una volta definite le aree di business, si fa riferimento all'orientamento al cliente, all'offerta di servizi di qualità, agli investimenti per lo sviluppo di capacità concorrenziali, alla politica di alleanze e partnership per ottimizzare il posizionamento aziendale, alla valorizzazione del tessuto economico indotto, al coinvolgimento nel territorio, all'applicazione di modelli di crescita professionale avanzati, alla comunicazione trasparente ed efficace, alla tutela dell'ambiente naturale, allo sviluppo eco-compatibile.

Ciascun codice valoriale ha poi contribuito, nel tempo, a integrare, precisare, perfezionare e arricchire quanto precedentemente espresso.

Box - La sostenibilità per Acea

E' sostenibile l'impresa che crea valore in modo duraturo, rispettando il contesto sociale e l'ambiente.

Essa:

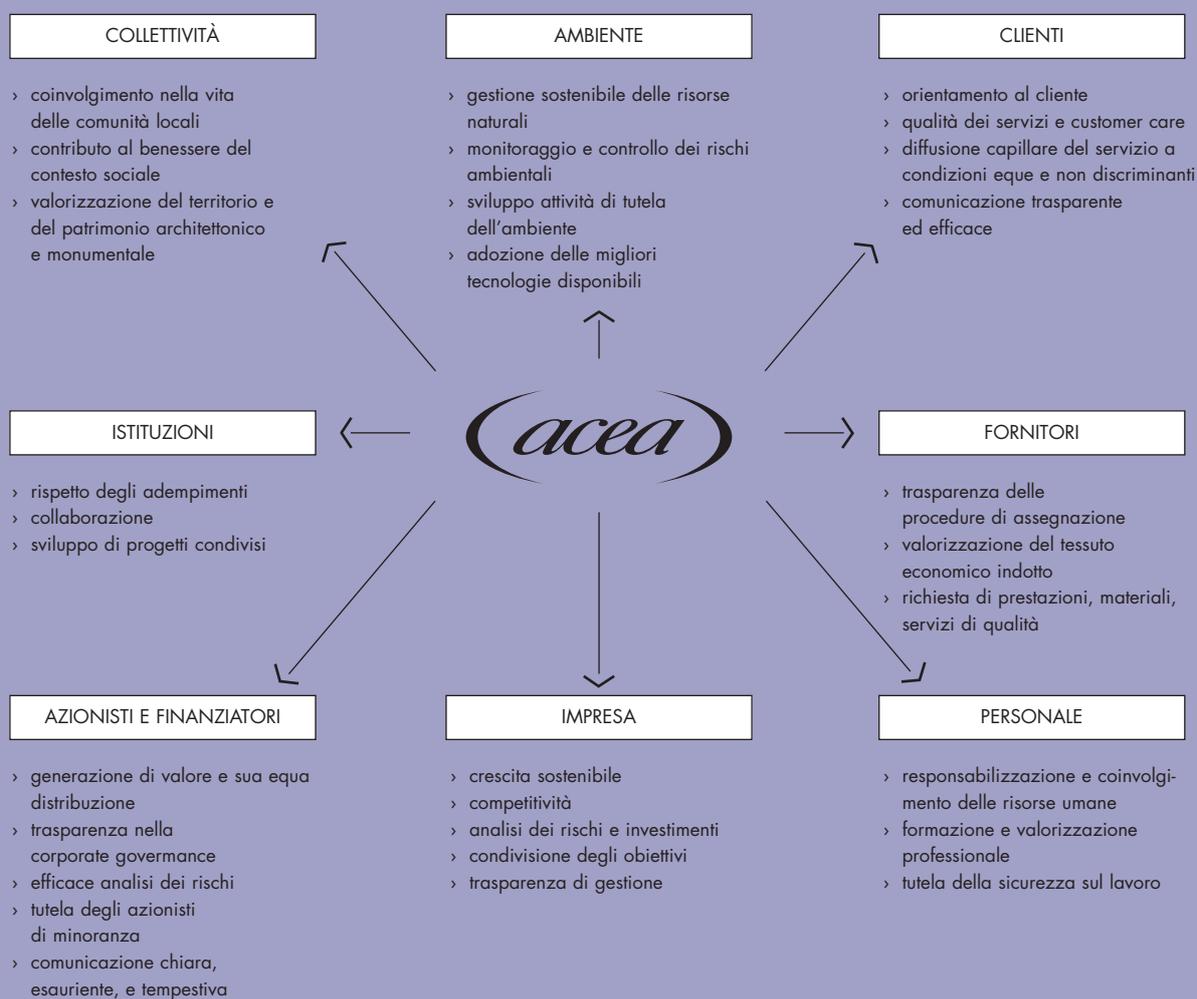
- › genera ricchezza realizzando scelte strategiche lungimiranti, capaci di remunerare adeguatamente tutti i portatori di interesse (dimensione economica);
- › interagisce con tutti gli stakeholder, tenendo conto delle loro esigenze, in modo trasparente e rispettoso e contribuisce al benessere del contesto nel quale è inserita (dimensione sociale);

- › persegue lo sviluppo contenendo i consumi di risorse (non rinnovabili), minimizzando gli impatti negativi sull'ambiente, salvaguardando e valorizzando il contesto naturale e la biodiversità (dimensione ambientale).



⁹ I testi integrali dei codici valoriali (*Missione del Gruppo Acea*, *Politica Ambientale*, entrambi adottati nel 1998, *Carta dei Valori* (2001), *Codice Etico degli Appalti* (2003), *Codice Etico* (2004) sono disponibili sul sito www.aceaspa.it. Per la loro gestione e diffusione è attivo dal 2003 un Comitato Etico aziendale. Il Codice Etico, approvato nel 2004, riprende i principi della Carta, integrandoli con il principio di concorrenza che tiene conto della progressiva liberalizzazione dei mercati. La portata innovativa del Codice risiede nella puntualità con cui vengono individuate le singole fattispecie di comportamento alle quali viene riconosciuto o negato un valore etico positivo. Il Codice recepisce inoltre la sezione del Codice Etico degli Appalti che disciplina il comportamento del personale dedicato agli approvigionamenti.

IL SISTEMA DI VALORI VERSO GLI STAKEHOLDER



1994

- › Adozione volontaria delle *Carte dei Servizi* (PR6)

1996

- › Avvio delle indagini di customer satisfaction

1997

- › Introduzione del *Regolamento per la Tutela della dignità delle donne e degli uomini* (contro le molestie sessuali)

1998

- › Pubblicazione del primo *Bilancio Sociale* (con presentazione della *Missione Aziendale*)
- › Pubblicazione del primo *Rapporto Ambientale* (con presentazione della *Politica Ambientale*)
- › Premio speciale "*Bilancio Ambientale*" - Oscar di Bilancio

1999

- › Avvio recepimento del Codice di Autodisciplina delle società quotate

2000

- › Avvio sessioni di "ascolto stakeholder"
- › Introduzione del *Codice di condotta commerciale* per la fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato vincolato (PR6)

2001

- › Adozione volontaria della *Carta dei Valori*
- › Adesione a Sodalitas (Associazione per lo sviluppo dell'Imprenditoria nel Sociale)

2002

- › Pubblicazione del primo *Bilancio di Sostenibilità*
- › Primi rating da parte degli analisti della "finanza etica"

2003

- › Attribuzione al Presidente delle attività di monitoraggio degli impatti sociali e ambientali dell'impresa
- › Costituzione del Comitato Etico
- › Adozione del *Codice Etico degli Appalti*
- › Ingresso del titolo Acea in alcuni indici etici
- › Il *Bilancio di Sostenibilità* è riconosciuto "in accordance" alle *Linee guida GRI*

2004

- › Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D.lgs. n.231/2001; istituzione dell'*Organismo di Vigilanza* in Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2
- › Introduzione del *Codice Etico*
- › Prima indagine di clima interno

2005

- › Istituzione dell'*Organismo di Vigilanza*, e relativo Modello di organizzazione, gestione e controllo, e adozione del *Codice Etico* in AceaElectrabel, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading e in LaboratoRI; adozione del *Codice di comportamento* in Acque SpA
- › Introduzione in Acea SpA del nuovo *Codice in materia di internal dealing*
- › Istituzione in Acea SpA delle Unità Risk Control, Presidio Customer care e Protezione Aziendale
- › Adozione Carta dei Servizi in Gori SpA
- › Operatività di Acea Reti e Servizi Energetici, la cui missione è incentrata sullo sviluppo di sistemi finalizzati al risparmio energetico e alla tutela della qualità dell'aria.

L'impegno di Acea per la sostenibilità trova riscontro anche nei contesti, interni o esterni all'azienda, in cui vengono condivise o valutate esperienze in materia di RSI: sia quando a promuovere tali iniziative è la stessa Acea, sia quando viene chiamata a portare la propria testimonianza, sia, infine, quando essa è semplicemente oggetto di osservazione e valutazione.

Le risposte degli stakeholder allo stile adottato da Acea per la gestione delle proprie attività forniscono preziosi elementi di indirizzo per l'adeguamento continuo dell'organizzazione ai principi di responsabilità sociale d'impresa posti a fondamento delle strategie di sviluppo.



Il contributo delle persone

di Acea a eventi formativi, seminari, progetti

Master:

- ▶ *Mema* – master in economia e management dell'ambiente - Bocconi
- ▶ *Corporate citizenship: strategie integrate di responsabilità sociale* organizzato da Fondaca, con il supporto del Boston College e Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
- ▶ *Responsabilità etico sociale delle imprese* organizzato da Campus Studi del Mediterraneo e dalle Università di Pisa, Siena e Firenze
- ▶ Supporto fornito da Acea alla realizzazione di un project work per giovani laureati, volto all'analisi dell'evoluzione degli indicatori pubblicati nei report socio-ambientali di Acea, in confronto con altre società

Seminari, giornate di studio e interviste:

- ▶ *The changing role of government and corporate responsibility*, progetto europeo di ricerca sulle relazioni di responsabilità sociale tra impresa, amministrazione pubblica e società civile, gestito da alcune delle più importanti business school europee, tra cui SDA-Bocconi che ha intervistato i referenti RSI aziendali
- ▶ Tavolo di confronto su tematiche RSI con le aziende aderenti all'OSIF, (Osservatorio sulla Sostenibilità dell'Impresa e della Finanza)
- ▶ *Rassegna della Responsabilità Sociale*, inserto dedicato della rivista *Rassegna Sindacale*, che ha raccolto il contributo dei referenti CSR aziendali

Formazione interna:

- ▶ Introduzione di ulteriori moduli dedicati alla RSI e all'ambiente nei corsi di formazione riservati ai neoassunti
- ▶ Corsi di aggiornamento ambientale in AceaElectrabel Produzione (sistemi certificati)

Il contributo delle esperienze

e dei materiali di Acea a studi, pubblicazioni, indagini

- ▶ *Bilanci CSR nel settore delle utility* progetto di ricerca di Avanzi
- ▶ L'esperienza del Fronte End Unico (FEU) è stata case study 2005 per l'associazione Customer Management Multimedia Callcenter (CMMC)
- ▶ *Webranking 2005*, ricerca sulla qualità della comunicazione finanziaria presente nei siti istituzionali di 82 imprese italiane esaminate, secondo criteri di fruibilità, interattività, trasparenza e significatività dei contenuti, Acea risulta tra le cinque società che hanno migliorato maggiormente il loro punteggio rispetto al 2004
- ▶ *Ruolo della proprietà e autonomia di impresa nello sviluppo delle public utilities locali*, è il titolo di una pubblicazione frutto di un'analisi comparativa sul modello di corporate governance delle aziende italiane di pubblica utilità, condotto dalla SDA-Bocconi. Acea, oltre ad aver fornito un contributo opera-

tivo, è stata oggetto di studio, conseguendo risultati sopra la media dei suoi concorrenti nella maggioranza delle aree di performance esaminate, sia dal punto di vista economico-finanziario che sociale

- ▶ *Sbilanciati*, progetto di ricerca sui *Bilanci Sociali* d'impresa organizzato da Adiconsum/Sa&Co
- ▶ La responsabilità sociale d'impresa di Acea è inoltre citata ed esaminata in testi universitari e tesi di laurea sulla gestione e comunicazione d'impresa.



Box - Il confronto con la best practice BNL

Su iniziativa congiunta delle competenti Unità aziendali di Acea (*Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate*) e BNL (*Direzione Comunicazione*) si è stabilito di confrontare le rispettive esperienze in materia di RSI.

Nel corso di una serie di incontri, pianificati tra il 2005 e il 2006, si sono evidenziati e condivisi, a reciproco beneficio, i differenti ambiti nei quali le due strutture hanno avuto occasione di maturare maggiore competenza.

Negli incontri, quindi, sono stati affrontati gli aspetti della rendicontazione secondo lo standard GRI (*Global Report Initiative*) e della diffusione e comunicazione interna del tema della responsabilità sociale d'impresa.



Il Piano strategico 2006-2008

area di business	strategia
gestioni idriche (servizio idrico integrato)	<ul style="list-style-type: none"> › consolidamento della posizione di leader nel settore idrico nazionale › rafforzamento delle attività di gestione in ATO limitrofi a quelli attualmente gestiti (dorsale tirrenica) anche attraverso l'acquisizione di società che operano nel settore
reti: distribuzione elettrica e illuminazione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> › miglioramento della qualità del servizio › avvio massivo dell'installazione dei contatori digitali › aumento dell'efficienza › modernizzazione rete e impianti
mercato: generazione e vendita elettricità	<ul style="list-style-type: none"> › incremento della generazione › bilanciamento tra produzione e vendita di energia

La Holding ha aggiornato il Piano economico-finanziario del Gruppo¹⁰, in coerenza con gli obiettivi fissati nel precedente Piano strategico¹¹. Anch'esso dunque si sviluppa lungo le tre principali aree di business: gestioni idriche, reti dell'energia e mercato dell'energia; esplicita gli obiettivi al 2008, in termini di redditività, investimenti e situazione finanziaria, rendendoli ancora più sfidanti. Il nuovo business plan è stato redatto, per la prima volta, secondo i principi contabili internazionali IAS/IFRS e ha tenuto conto delle variazioni di perimetro del Gruppo, dovute alle attività cedute e alle nuove acquisizioni intervenute nel corso nel 2005.

Gli obiettivi presentati di seguito tengono conto del nuovo Piano strategico; essi vengono definiti in collaborazione con i responsabili delle diverse Funzioni coinvolte e hanno lo scopo di illustrare gli orientamenti del Gruppo e le conseguenti iniziative intraprese¹², che consentono di indicarne il livello di implementazione.

Con la definizione dei nuovi obiettivi di medio periodo, si è scelto anche di riformularne alcuni in modo più sintetico rispetto alle precedenti edizioni del *Bilancio di Sostenibilità*, mantenendo tuttavia la comparabilità dei report.

Per la prima volta vengono evidenziati alcuni obiettivi economici, sociali e ambientali relativi alle gestioni idriche acquisite.



¹⁰ L'aggiornamento del Piano economico-finanziario 2006-2008 è stato presentato e approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA nel marzo 2006, in occasione dell'approvazione del Bilancio d'esercizio 2005.

¹¹ Presentato nel settembre 2004; vedi Bilancio di Sostenibilità 2004.

¹² Gli obiettivi presentati in questa sede, pertanto, non possono venire rappresentati da "dati quantitativi", ma la descrizione più puntuale delle azioni compiute per la loro attuazione si trova nelle tre Sezioni (Economica, Sociale e Ambientale) del Bilancio di Sostenibilità che illustrano le performance del Gruppo. A esse dunque si rinvia, in ogni caso, per maggiore completezza, anche quando non espressamente indicato nelle colonne degli obiettivi.

OBIETTIVI ECONOMICI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Consolidare la posizione di primo operatore nazionale nel settore idrico	Completare l'acquisizione del SII nell'ATO 2 - Lazio centrale, dare progressiva operatività alle gestioni acquisite e consolidare l'acquisizione del SII in altri ATO di interesse in regioni contigue: Lazio, Toscana, Umbria e Campania	Acea Ato 2 SpA: acquisiti nel 2005 nuovi 18 comuni e il Consorzio ex Cassa per il Mezzogiorno, per un totale, al 31.12.2005, di 31 comuni acquisiti, equivalenti a circa 3.060.000 abitanti, pari all'83% del totale Acquisizione di quote di partecipazione in Sarnese Vesuviano (Acea 90%) e Acea Ato 5 SpA (Acea 94,8%), attività preliminari all'acquisizione di Sigesa (vedi box su acquisizioni e sviluppo dei business, pag. 34) e di altre società del settore idrico	XXX	Consolidare la posizione di primo operatore nazionale nel settore idrico	Acea SpA: dare progressiva operatività alle gestioni acquisite, perfezionare le acquisizioni in corso e partecipare a nuove gare per l'acquisizione del SII in altri ATO di interesse Lazio - Acea Ato 2 SpA: completare l'acquisizione del SII nell'ATO 2 - Lazio centrale Campania - Gori SpA: completare acquisizioni dei comuni dell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano Toscana - Acque SpA: potenziare i canali e gli strumenti di finanziamento per poter sostenere gli investimenti previsti nell'ATO	Tutti gli stakeholder
Rafforzare la posizione di Acea tra i principali operatori nel mercato della generazione e della vendita di energia elettrica	Aumentare la capacità produttiva anche attraverso la costruzione e il ripotenziamento di nuove Centrali	Costruzione di due impianti a ciclo combinato a Rosignano e Leini. Operatività della Centrale di Voghera (fatto salvo il fermo dal mese di agosto)	XX	Rafforzare la posizione di Acea tra i principali operatori nel mercato della generazione e della vendita di energia elettrica	Mercato energia: completare la realizzazione degli impianti per tendere all'equilibrio (nel 2008) tra produzione e fabbisogno (vendita)	Tutti gli stakeholder
	Riorganizzare le società di vendita di energia elettrica in seno alla JV con Electrabel e accrescere ulteriormente la quota di mercato nella vendita di energia elettrica	Incorporazione di AceaElectrabel Energia in AceaElectrabel Elettricità. Costituzione e operatività di Umbria Energy per la vendita di elettricità e gas ai clienti liberi dell'Umbria e di Voghera Energia Vendite (vendita energia elettrica) Incremento del numero delle forniture domestiche e dell'energia venduta al mercato libero	XXX		Mercato energia: potenziare le società di vendita di energia elettrica (clienti e ottimizzazione dei processi). Partnership per la vendita sul territorio nazionale	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI ECONOMICI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Rafforzare la posizione di Acea tra i principali operatori nel mercato della generazione e della vendita di energia elettrica	Avviare un programma di razionalizzazione e miglioramento reti AT, MT e BT in tutto il territorio comunale (investimento programmato 2004-2015: 750 milioni di euro)	Realizzati circa 79 milioni di euro di investimenti sulla rete, in allineamento con le previsioni	XXX	Rafforzare la posizione di Acea tra i principali operatori nel mercato della generazione e della vendita di energia elettrica	Reti energia: procedere con la realizzazione delle opere previste nel piano decennale investimenti sulla rete	Tutti gli stakeholder
	Espansione del servizio illuminazione pubblica (IP)	In fase di rinnovo il contratto per la gestione del servizio di IP nel comune di Roma; proseguita nel 2005 la gestione del servizio acquisito a Napoli (contratto scaduto il 31 dicembre 2005; servizio prorogato temporaneamente in attesa di gara)	XXX		Reti energia: rendere più efficace ed efficiente la gestione del servizio di IP a Roma; partecipare (nel 2006) alla gara per il servizio IP a Napoli consolidando così la gestione avviata nel 2004 Mercato energia: esplorare le opportunità che il mercato offre nel settore del gas con particolare riferimento alla vendita combinata di energia elettrica e gas e alla ricerca di sinergie ed efficientamenti nell'attività di distribuzione	
Curare i rapporti con la comunità finanziaria al fine di assicurare un'approfondita conoscenza del Gruppo	Gestire e incentivare la copertura del titolo da parte degli analisti (<i>sell side</i> e <i>buy side</i>) sia a livello nazionale che internazionale. Intensificare le presentazioni allargate e gli incontri <i>one to one</i> con gli investitori nazionali e internazionali. Incrementare le presentazioni e gli incontri con gli analisti, assicurando al mercato un flusso di informazioni continuo e tempestivo	Dopo l'intensificarsi dei rapporti con gli analisti <i>buy side</i> (nel 2004), sono stati pubblicati, nel 2005, più di 70 studi e/o note su Acea. Morgan Stanley ha avviato la copertura del titolo e alcuni brokers hanno intensificato le pubblicazioni sulla società, specie in occasione dei principali momenti di comunicazione. Sono state realizzate numerose presentazioni allargate, incontri <i>one to one</i> e <i>conference call</i> con la comunità finanziaria (vedi <i>Sezione Economica</i> e <i>Sezione Sociale</i>)	XXX	Curare i rapporti con la comunità finanziaria al fine di assicurare un'approfondita conoscenza del Gruppo	Acea SpA: intensificare le presentazioni e gli incontri con il mercato finanziario, utilizzando nuovi sistemi di comunicazione che garantiscano una maggiore diffusione delle informazioni societarie. Incentivare la copertura del titolo	Azionisti e comunità finanziaria

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI ECONOMICI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Mantenere il posizionamento a livello internazionale, in campo idrico, attraverso partnership con altri operatori	Mantenere il valore generato dalle attività estere in vista di una progressiva cessione delle partecipazioni a partner idonei a garantire adeguato sviluppo alle attività intraprese	La gestione 2005 delle attività estere ha conseguito risultati economici positivi. Nel corso dell'anno sono giunti a regolare conclusione i contratti per la gestione del servizio in Armenia e in Albania	XXX	Mantenere il posizionamento a livello internazionale, in campo idrico, attraverso partnership con altri operatori	Acea SpA: mantenere il valore generato dalle attività estere in vista di una progressiva cessione delle partecipazioni a partner idonei a garantire adeguato sviluppo alle attività intraprese	Tutti gli stakeholder

OBIETTIVI SOCIALI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006) Riformulati	obiettivi intermedi 2004-2005 Riformulati	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Favorire la diffusione e il rispetto dei codici valoriali	Dopo l'introduzione in Acea (2004) il <i>Codice Etico</i> è stato adottato anche in AceaElectrabel SpA, AceaElectrabel Produzione SpA e Laboratori SpA. (vedi box pag. 37)	XX	Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Acea SpA: provvedere a una revisione del "Regolamento contro le molestie", includendo il fenomeno del mobbing	Tutti gli stakeholder
	Potenziare/formalizzare l'organizzazione in materia di governance, con attenzione al controllo dei rischi	Emanazione di procedure sulla gestione delle partecipazioni societarie. Operatività del nuovo modello organizzativo (D.lgs 231/2001). Istituzione Organismi di Vigilanza in AceaElectrabel. Formalizzazione e operatività delle Funzioni Risk Control e Protezione Aziendale (vedi box pagg. 37 e 41)	XXX		Acea SpA: adeguare il modello organizzativo di Acea SpA (D.lgs 231) alle nuove norme sul <i>Market Abuse</i> e sulla tutela del risparmio; proseguire l'implementazione dei modelli ex 231 anche nelle altre società del Gruppo	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.



OBIETTIVI SOCIALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006) Riformulati	obiettivi intermedi 2004-2005 Riformulati	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Favorire l'integrazione degli aspetti socio-ambientali nelle strategie del Gruppo	Operatività di Acea RSE SpA, attiva in programmi di risparmio energetico. Temi socio-ambientali nella formazione ai neoassunti. Avvio del progetto di contabilità ambientale	XXX	Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Gruppo: favorire l'integrazione degli aspetti socio-ambientali nelle strategie del Gruppo	Tutti gli stakeholder
	Migliorare la qualità dei processi e il monitoraggio della qualità percepita	Avviato il gruppo di lavoro per il sistema qualità e la certificazione ISO 9001 della Capogruppo. Intensificate le indagini di customer satisfaction (vedi Sezione Sociale, Clienti e collettività). Per i sistemi di gestione ambientale e sicurezza vedi pagg. 40 e ss.	XX		Gruppo: adottare e affinare l'implementazione dei sistemi di gestione formalizzati; Acea SpA: attivare un sistema uniforme per il monitoraggio della qualità percepita a livello di Gruppo	
Promuovere la qualità del servizio elettrico e del servizio illuminazione pubblica a Roma	Migliorare i parametri di continuità e i livelli specifici e generali di qualità commerciale (Aeeg)	Ottenuto il sostanziale miglioramento dei parametri sia di continuità che di qualità commerciale (vedi Sezione Sociale, Clienti e collettività)	XXX	Promuovere la qualità del servizio elettrico e del servizio illuminazione pubblica a Roma	Reti e mercato energia: soddisfare i parametri di continuità e i livelli specifici e generali di qualità commerciale (Aeeg)	Clienti e collettività
	Espansione e riqualificazione del servizio di illuminazione pubblica nella città di Roma	Sono stati realizzati numerosi interventi di trasformazione, nuove installazioni e messa a norma di punti luce; interventi di riqualificazione di parchi e giardini nonché di illuminazione artistico monumentale (vedi Sezione Sociale, Clienti e collettività)	XXX		Reti energia: espansione e riqualificazione del servizio di illuminazione pubblica nella città di Roma	
	Migliorare i tempi di intervento di riparazione guasti	Ridotti i tempi di intervento da 16 a 11,5 giorni medi (vedi Sezione Sociale, Clienti e collettività)	XXX		Reti energia: ridurre ulteriormente i tempi di intervento	
	Migliorare la lettura e la fatturazione (programma definitivo e avvio del progetto "contatori digitali")	Conclusa la fase sperimentale di installazione dei contatori digitali (circa 40.000) e avvio del Piano definitivo (vedi Sezione Sociale, Clienti e collettività, Customer care)	XXX		Reti energia: procedere con il piano di installazione contatori digitali; avviare l'offerta multioraria	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI SOCIALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006) Riformulati	obiettivi intermedi 2004-2005 Riformulati	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Promuovere la qualità del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale	Ampliare la disponibilità del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale Migliorare l'affidabilità e l'efficienza degli impianti	Prosecuzione del piano per ammodernare e completare il sistema igienico sanitario urbano (2005-2008): nuove reti di distribuzione, condotte, serbatoi, eliminazione scari non a norma, nuovi impianti di depurazione (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i> , e <i>Sezione Ambientale</i>)	XXX	Promuovere la qualità del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale, nell'ATO 3 - Campania e nell'ATO 2 - Toscana	Gestioni idriche Lazio - Acea Ato 2 SpA: ottimizzare la disponibilità del servizio idrico integrato nell'ATO Campania - Gori SpA: attuare tutti gli interventi previsti nel Piano per migliorare la copertura e la qualità del SII Toscana - Acque SpA: migliorare l'efficienza del sistema preposto alla gestione del SII	Clienti e collettività
Migliorare l'accessibilità ai servizi del Gruppo e le modalità di dialogo	Migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Esaurita positivamente la fase di riorganizzazione dei servizi di call center con l'esperienza FEU, i canali di contatto con i clienti vengono decentrati presso le società operative (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività, Customer care</i>) Energia: avviato il progetto relativo al Protocollo di Conciliazione (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i>) Acea Ato 2 SpA: - realizzazione grafica della nuova <i>Carta dei Servizi</i> per la diffusione ai clienti - avvio sperimentale dei contatori in telelettura - avvio progetto pilota apertura sportelli dedicati agli Amministratori di condominio - inserire in sito internet informazioni sui documenti necessari ad aprire pratiche di preventivo e la modulistica	XX	Migliorare l'accessibilità ai servizi del Gruppo e le modalità di dialogo	Mercato energia: migliorare l'accessibilità ai servizi attraverso la gestione integrata dei contatti con la clientela, l'avvio del Customer Relationship Management-CRM e lo sviluppo di nuove funzionalità web Gestioni idriche Lazio - Acea Ato 2 SpA: - divulgare la nuova <i>Carta dei Servizi</i> - proseguire la campagna di trasformazione delle utenze da bocca tarata a contatore - migliorare i servizi on line - migliorare i canali di contatto con gli Amministratori di condominio Campania - Gori SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto Toscana - Acque SpA: implementare ulteriori servizi sul portale on line	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.



OBIETTIVI SOCIALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006) Riformulati	obiettivi intermedi 2004-2005 Riformulati	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Fornire un contributo all'economia del benessere	Sviluppare collaborazioni/partnership con la Pubblica Amministrazione (PA) e altre Istituzioni	- L'Unità Protezione Aziendale (istituita nel 2005) è chiamata anche a collaborare con la Protezione Civile e con gli Uffici Territoriali di Governo (vedi box pag. 41) - Collaborazioni con le Università (figure tecniche, risparmio energetico, ...) (vedi <i>Sezione Sociale, Personale; Istituzioni</i>)	XXX	Fornire un contributo all'economia del benessere	Gruppo: sviluppare collaborazione/partnership con la PA a beneficio del territorio Toscana - Acque SpA: promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto garantendone la qualità	Tutti gli stakeholder
	Consolidare il coinvolgimento nelle comunità di riferimento e potenziare le iniziative umanitarie	- Sponsorizzazioni, eventi e interventi di solidarietà - Attività del Comitato pro Africa (solidarietà su iniziativa dei dipendenti) (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i>)	XXX		Gruppo: consolidare il coinvolgimento nelle comunità di riferimento e potenziare le iniziative umanitarie	
Ottimizzare la gestione della catena della fornitura	Rendere ancora più trasparenti i rapporti con appaltatori, fornitori e prestatori di servizi	Utilizzo del supporto telematico per la pubblicazione degli esiti di tutte le gare; introdotta nelle richieste d'offerta una clausola di salvaguardia. Consolidata la procedura DURC-Documento Unico Regolarità Contributiva (vedi <i>Sezione Sociale, Fornitori</i>)	XXX	Ottimizzare la gestione della catena della fornitura	Accea SpA e scorporate: - sviluppare la gestione on line per le procedure di gara in ambito di appalti lavori e per l'aggiornamento dei dati relativi agli iscritti al Sistema; - introdurre la nuova edizione del <i>Sistema di qualificazione dei lavori in area energia</i> (vedi <i>Sezione Sociale</i>)	Fornitori
	Semplificare ulteriormente le procedure per la partecipazione alle gare	Indette on line tutte le gare a evidenza pubblica per l'approvvigionamento di beni e servizi; attività propedeutiche all'espletamento telematico delle gare indette tra gli operatori iscritti al <i>Sistema di qualificazione degli Imprenditori</i>				
	Garantire il corretto reciproco comportamento azienda/fornitori tramite il rispetto del <i>Codice Etico degli Appalti</i>	Organizzati incontri con le associazioni datoriali territoriali su aspetti trattati dal <i>Codice Etico degli Appalti</i>	XXX		Accea SpA e scorporate: attivare strumenti di controllo in fase di esecuzione lavori coinvolgendo, per gli aspetti formativi, soggetti terzi dotati di imparzialità e competenza	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI SOCIALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006) Riformulati	obiettivi intermedi 2004-2005 Riformulati	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Valorizzazione delle risorse umane	Potenziare le competenze di esercizio, distintive (innovazione) e organizzative	Valutazione dei profili (assessment di potenziale) e definizione delle azioni mirate di formazione; riduzione dei gap di competenza, con attenzione ai ruoli/figure chiave	X	Valorizzazione delle risorse umane	Gruppo: potenziare le competenze di esercizio, distintive (innovazione) e organizzative	Fornitori
	Migliorare il presidio dei ruoli/figure chiave del Gruppo	Identificazione dei ruoli/figure chiave con relativo orientamento dei processi di ricerca di risorse sul mercato interno/esterno	XXX		Gruppo: migliorare il presidio dei ruoli/figure chiave del Gruppo	Personale
	Migliorare i sistemi di incentivazione incrementando la correlazione tra grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e retribuzione percepita	Gestione del sistema Direzione Per Obiettivi (DPO) con valutazione delle competenze organizzative e manageriali. Progettazione di un nuovo Piano di incentivazione a lungo termine per i Dirigenti	XXX		Gruppo: migliorare i sistemi di incentivazione incrementando la correlazione tra grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e retribuzione percepita	
	Migliorare il clima aziendale rafforzando gli aspetti di comunicazione interna e il grado di partecipazione delle risorse. Assicurare una adeguata condotta comportamentale in coerenza con le regole del sistema	Rafforzato il presidio Risorse Umane (RU) presso le società operative privilegiando il criterio della prossimità. Responsabilizzazione del management sulla condotta da tenere in azienda	XXX		Gruppo: migliorare il clima aziendale rafforzando gli aspetti di comunicazione interna e il grado di partecipazione delle risorse. Rilanciare i progetti di Pari Opportunità	
Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso	Finalizzare le negoziazioni sindacali al raggiungimento di soluzioni condivise senza rinunciare alla responsabilità manageriale e alle ragioni d'impresa	Raggiunti, nel 2005, accordi di rilievo con le Organizzazioni sindacali e svolte le consultazioni preliminari a trasferimenti di rami d'azienda (vedi Sezione Sociale, Personale)	XX	Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso	Acea SpA e scorporate: finalizzare le negoziazioni relative alla riorganizzazione di Acea Ato 2 SpA e Acea Distribuzione SpA (integrazione attività di illuminazione pubblica/distribuzione) e alle modalità di transito dall'area elettrica a quella idrica e viceversa; Gori SpA: completare l'integrazione del personale proveniente dalle diverse strutture preesistenti	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.



OBIETTIVI SOCIALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006) Riformulati	obiettivi intermedi 2004-2005 Riformulati	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Sicurezza degli ambienti di lavoro	Elaborare una <i>Politica di Gestione della Sicurezza del Lavoro</i>	Elaborata la <i>Politica di Gestione della Sicurezza del Lavoro</i> (vedi pag. 41)	XXX	Salute e Sicurezza degli ambienti di lavoro	Acea SpA e scorporate: formalizzare la <i>Politica di Gestione della Sicurezza</i> ;	Personale
	Elaborare un <i>Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro</i>	Avviata l'elaborazione del <i>Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro</i> (vedi pag. 41 e <i>Sezione Sociale, Personale</i>)	XX		Acea SpA e scorporate promuovere la salute presso i dipendenti del Gruppo; Acea Ato 2 SpA e Acea Distribuzione SpA: avviare la rilevazione sistematica degli infortuni presso le società appaltatrici; Acea Ato 2 SpA: uniformare le metodologie e le frequenze di analisi dei laboratori chimici dei depuratori	
Favorire la presenza del titolo Acea negli universi investibili e negli indici che valorizzano l'impegno di responsabilità sociale delle imprese	Intensificare i rapporti con gli analisti di "finanza etica"	Valutazione positiva delle performance RSI Acea nell'indagine SAM e nello studio di EIRIS. Rating positivo anche da parte di SiRi Group. Monitorata la presenza di Acea nei fondi gestiti con criteri RSI	XXX	Favorire la presenza del titolo Acea negli universi investibili e negli indici che valorizzano l'impegno di responsabilità sociale delle imprese	Acea SpA: migliorare la comunicazione verso gli investitori RSI	Azionisti e investitori

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI AMBIENTALI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili, in particolare eolica e da termovalorizzazione biomasse /rifiuti solidi urbani (RSU)	Realizzare i parchi eolici	Completato il progetto per la realizzazione di un campo eolico in Campania per complessivi 80 MW _e . In ultimazione l'iter autorizzativo	XX	Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili, in particolare eolica e da termovalorizzazione biomasse CDR (combustibile da rifiuti)	Mercato energia: costruire l'impianto eolico in Campania per 30 MW _e	Tutti gli stakeholder
	Valutare nuove iniziative di generazione da fonte idroelettrica e di termovalorizzazione biomasse	Analizzate iniziative di generazione da fonti idroelettriche Studiate iniziative sull'applicazione delle tecnologie innovative per la termovalorizzazione di RSU. Attività preliminari all'acquisizione di società che operano nei servizi ambientali (waste to energy)	XX		Mercato energia: completare gli studi di fattibilità tecnico-economici al fine di stabilire le iniziative da intraprendere; acquisire società attive nella generazione da fonti rinnovabili	
Espandere l'attività di teleriscaldamento a Roma e in Piemonte	Definire gli assetti cogenerativi della Centrale di Tor di Valle in funzione delle esigenze del servizio calore e delle opportunità di mercato	Definiti gli assetti cogenerativi della Centrale e la scelta tecnologica da adottare ("spillamento di vapore") Studiati altri assetti cogenerativi	XX	Espandere l'attività di teleriscaldamento a Roma e in Piemonte	Mercato energia: realizzare interventi tecnici per l'adozione della soluzione tecnologica opzionata; valutare l'applicabilità degli assetti alternativi	
	Realizzare la rete primaria di teleriscaldamento (riscaldamento e acqua sanitaria)	Ultimati i lavori di estensione della rete di teleriscaldamento alla nuova urbanizzazione di Torino e Mezzocammino	XX		Mercato energia: seguire l'evoluzione del comprensorio per assicurare la fornitura di calore alle nuove utenze	
	Ricerca l'acquirente per la fornitura di calore per il riscaldamento in Piemonte	Formalizzate le convenzioni con ASM Settimo Torinese e il comune di Leini (TO) per la cessione di calore	XXX		Mercato energia: apertura del cantiere e inizio lavori per la costruzione della Centrale	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.



OBIETTIVI AMBIENTALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Ottenere e mantenere la certificazione ambientale ISO 14001 per tutte le Centrali idro e termo-elettriche	Certificare la Centrale di Salisano e procedere con l'implementazione del SGA delle Centrali Montemartini e G. Marconi (Orte)	Mantenuta la certificazione UNI EN ISO 14001 per la Centrale di Tor di Valle. Mantenuta la certificazione UNI EN ISO 14001 per la Centrale Salisano Conseguita la certificazione UNI EN ISO 14001 per la Centrale Montemartini (vedi box pag. 42) Redatta la prima stesura dell'Analisi Ambientale Iniziale per la Centrale G. Marconi (Orte)	XXX	Ottenere e mantenere la certificazione ambientale ISO 14001 / EMAS per tutte le Centrali idro e termo-elettriche	Mercato energia: mantenere la certificazione in conformità e attemperanza alla norma UNI EN ISO 14001:04 (ex UNI EN ISO 14001:96) per le Centrali di Tor di Valle, di Salisano, Montemartini. Conseguire il primo stadio di certificazione (Stage 1) UNI EN ISO 14001:04 per la Centrale G. Marconi (Orte)	Tutti gli stakeholder
		Adesione al Regolamento europeo Emas per la Centrale termoelettrica di Voghera	XX		Conseguire la certificazione Emas per la Centrale di Voghera	
Assecondare il processo di trasformazione del mercato elettrico sviluppando nuovi prodotti rivolti a clienti con elevata sensibilità ambientale	Offrire nuove opzioni tariffarie volte a valorizzare l'energia prodotta da fonte rinnovabile: "green pricing"	In atto la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili certificata RECS (Renewable Energy Certification System) all'Amministrazione Comunale di Roma per totali 105 GWh/anno (vedi Sezione Ambientale)	XXX	Assecondare il processo di trasformazione del mercato elettrico sviluppando nuovi prodotti rivolti a clienti con elevata sensibilità ambientale	Mercato energia: aumentare il numero dei clienti aderenti all'opzione tariffaria verde predisposta da Acea (obiettivo: oltre 400 GWh/anno)	
Migliorare l'efficienza negli usi finali dell'energia (in linea con gli obblighi dettati dai DM 20.07.2004)	Implementare iniziative di risparmio negli usi finali dell'energia elettrica per circa 3.800 tep	Eseguita la valutazione di alcune iniziative di risparmio energetico. Lanciate due campagne di sensibilizzazione. Sviluppate iniziative di risparmio energetico nel settore illuminazione Costituita Acea RSE SpA per lo sviluppo delle iniziative di risparmio energetico	XXX	Migliorare l'efficienza negli usi finali dell'energia (in linea con gli obblighi dettati dai DM 20.07.2004)	Reti energia: iniziative di risparmio per circa 22.000 tep	
Migliorare l'efficienza energetica nella fornitura dei servizi di energia	Analizzare le tecnologie disponibili nell'ambito della microgenerazione diffusa	Elaborati progetti da realizzare nel territorio del comune di Roma	XX	Migliorare l'efficienza energetica nella fornitura dei servizi di energia	Reti energia: svolgere un ruolo attivo nello sviluppo della tecnologia a microgenerazione diffusa nel comune di Roma	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI AMBIENTALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Ridurre l'inquinamento acustico	Ridurre l'inquinamento acustico connesso al funzionamento delle Centrali di produzione elettrica	Realizzato intervento di ripristino alla parte d'impianto relativa allo scarico del turbogas e al cabinato esterno della macchina, per la sezione di cogenerazione della Centrale di Tor di Valle	XXX	Ridurre l'inquinamento acustico	Mercato energia: campagne fonometriche di verifica del mantenimento degli standard acustici nelle Centrali Tor di Valle e Montemartini	Tutti gli stakeholder
		In studio l'abbattimento del rumore del "dega-satore" di impianto mediante l'utilizzo del vapore di bassa pressione nel processo di preriscaldamento del gas metano - sezione ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle	XX		Mercato energia: completare gli studi di fattibilità tecnico-economici al fine di stabilire le iniziative da intraprendere	
Migliorare gli impianti d'illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale	Realizzare interventi di ammodernamento (passaggio da MT a BT)	Realizzati investimenti per aumentare l'efficienza delle reti e ammodernare gli impianti. La trasformazione da MT a BT ha interessato, nel 2005, 1.758 punti luce (+ 26% rispetto al 2004)	XXX	Migliorare gli impianti d'illuminazione pubblica in un'ottica di efficienza tecnico-ambientale	Reti energia: proseguire gli interventi di ammodernamento (passaggio da MT a BT)	
Ridurre le perdite di acqua nella rete di distribuzione idrica di ATO 2 - Lazio centrale	Acea Ato 2 SpA: completare l'installazione dei 400 punti di telemisura della pressione idrica e proseguire le attività di ricerca perdite	Acea Ato 2 SpA: proseguito il collegamento al sistema di telecontrollo dei punti di pressione dislocati sulla rete di Roma. Al 31 dicembre 2005: 52 misuratori collegati Proseguita l'attività di ricerca perdite col metodo del district metering nelle zone di via Gregorio VII, via Baldo degli Ubaldi e in una vasta area centrale della città di Roma. Sviluppata nuovi progetti nei comuni di Grottaferrata e Albano Laziale	XX	Ridurre le perdite di acqua nella rete di distribuzione idrica di ATO 2 - Lazio centrale, di ATO 3 - Sarnese Vesuviano e di ATO 2 - Toscana	Lazio - Acea Ato 2 SpA: proseguire la installazione di punti di telemisura della pressione idrica e proseguire nella ricerca perdite Campania - Gori SpA: completare i lavori per la realizzazione e l'adeguamento delle reti idriche Toscana - Acque SpA: razionalizzare i consumi di risorsa idrica ridurre le perdite nella distribuzione	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.



OBIETTIVI AMBIENTALI (segue)

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2003-2006)	obiettivi intermedi 2004-2005	azioni 2005	grado raggiungimento obiettivi 2005 (*)	obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	stakeholder
Garantire la buona qualità dell'acqua potabile distribuita nell' Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio, salvaguardando i livelli di eccellenza laddove esistenti	Acea Ato 2 SpA: proseguire le attività di rivisitazione e/o integrazione delle procedure operative e gestionali anche attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle fonti	Acea Ato 2 SpA: potenziati i controlli sulla qualità dell'acqua potabile distribuita (+ 27% rispetto al 2004). Acquisite nuove fonti e avviata la programmazione degli interventi sugli acquedotti per diversificare l'uso delle fonti, evitando il depauperamento di pozzi e falde	XX	Garantire la buona qualità dell'acqua potabile distribuita negli Ambiti Territoriali Ottimali 2 e 5 del Lazio, 2 della Toscana e nell'ATO 3 Sarnese Vesuviano, salvaguardando i livelli di eccellenza laddove esistenti	Lazio - Acea Ato 2 SpA: proseguire le attività di rivisitazione e/o integrazione delle procedure operative e gestionali anche attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle fonti Campania - Gori SpA: completare l'acquisizione di fonti e potenziare il laboratorio interno Toscana - Acque SpA: migliorare la qualità dell'acqua distribuita	Tutti gli stakeholder
Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi: Tevere e altre acque superficiali	Acea Ato 2 SpA: aumentare l'efficienza della depurazione delle acque reflue: aumentare le portate trattate in tempo di pioggia e ridurre gli impatti ambientali	Acea Ato 2 SpA: definizione degli interventi di manutenzione straordinaria atti ad aumentare le efficienze depurative e le portate trattate in tempo di pioggia e a ridurre gli impatti ambientali. Installazione dei sistemi di telecontrollo presso i principali nodi della rete fognaria e presso gli impianti di depurazione	XX	Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi: Tevere, Arno, Sarno e altre acque superficiali	Lazio - Acea Ato 2 SpA: aumentare l'efficienza della depurazione delle acque reflue: aumentare le portate trattate in tempo di pioggia e ridurre gli impatti ambientali	
	Completare l'adduzione dei reflui agli impianti di depurazione	Progettazione esecutiva degli interventi di eliminazione degli scarichi non a norma	XX		Lazio - Acea Ato 2 SpA: realizzare/completare l'adduzione dei reflui agli impianti di depurazione Campania - Gori SpA: completare i lavori per la realizzazione e l'adeguamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione Toscana - Acque SpA: migliorare la tutela dell'area naturale di interesse nazionale di San Rossore e del Lago di Massaciuccoli	

(*) X= obiettivo (intermedio) raggiunto solo in parte; XX= obiettivo raggiunto in larga misura; XXX= obiettivo pienamente raggiunto.

Profilo del Gruppo

Acea: ieri e oggi

Sin dalle prime edizioni dei report socio-ambientali abbiamo voluto proporre uno schema, aggiornandolo ogni anno, per illustrare sinteticamente la "storia di Acea" e dare un'idea della sua evoluzione nell'arco di circa un secolo.

La storia di Acea

1909 nasce come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma con l'obiettivo di fornire energia per l'illuminazione pubblica e privata

1937 diventa Azienda Governatoriale Elettricità e Acque (AGEA), con il conferimento del servizio acquedottistico

1945 assume la denominazione di A.C.E.A. - Azienda Comunale Elettricità ed Acque

1964 rileva gli asset della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell'intero servizio acquedottistico romano

1975 riceve l'incarico dal Comune di Roma per la realizzazione del Piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane

1985 acquisisce il servizio di depurazione delle acque reflue, ponendo le basi per la gestione integrata di tutto il ciclo idrico

1989 assume la gestione del servizio di illuminazione pubblica nel comune di Roma, cambiando la denominazione in A.C.E.A. - Azienda Comunale Energia e Ambiente, e sviluppa competenza nel settore dell'illuminazione artistica e monumentale

1992 acquisisce la personalità giuridica, conservando la natura di ente strumentale del Comune, con la denominazione di ACEA - Azienda Comunale Energia e Ambiente

1998 dal 1° gennaio Acea inizia a operare in forma di Società per Azioni



1999 si quota in Borsa e acquisisce la configurazione di Gruppo societario

2000 adotta una politica di espansione territoriale sul mercato nazionale ed estero ed esplora nuovi settori (telefonia)

2001 acquisisce da Enel SpA il ramo di distribuzione di energia nell'area metropolitana di Roma

2002 si aggiudica la gestione del ciclo idrico integrato nell'ATO 2 - Lazio centrale e acquisisce la gestione del servizio fognature del Comune di Roma; nel settore energia si crea una joint venture strategica con la belga Electrabel SA

2003 acquisisce, insieme ad altri partner, Tirreno Power. Nel settore idrico si aggiudica la gestione del servizio idrico integrato in nuovi Ambiti Territoriali Ottimali

2004 sviluppa la capacità produttiva: AceaElectrabel Produzione acquisisce dai partner le iniziative di generazione elettrica. Si aggiudica il servizio di IP a Napoli. Consolida le gestioni idriche in Toscana

2005 nella filiera energia rafforza ulteriormente la produzione e sviluppa l'attività di vendita, in vista di un loro bilanciamento; nell'idrico integrato concentra l'impegno verso Ambiti Territoriali Ottimali limitrofi.



Oggi Acea è un gruppo industriale costituito da società operative che gestiscono ambiti specifici della filiera energia e del ciclo idrico integrato, e dalla Capogruppo, che esercita funzioni di indirizzo e controllo. Le attività, per entrambi i business, si svolgono prevalentemente in Italia, sebbene, per quanto concerne il settore idrico, Acea operi da circa un

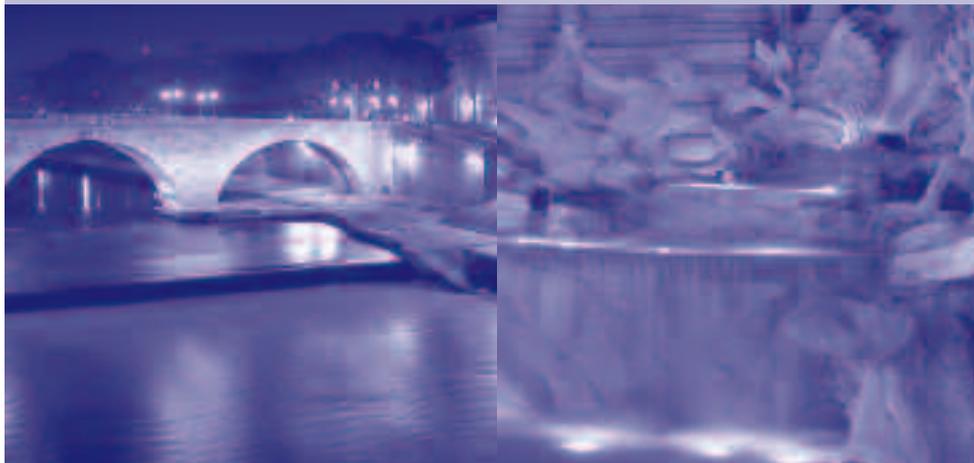
quinquennio anche all'estero (Honduras, Perù, Colombia, Repubblica Dominicana, Armenia e Albania¹³).

Il grafico seguente, tenendo conto di alcune modifiche di rilievo intervenute nell'assetto operativo durante l'anno¹⁴ e descritte a pag. 34, mostra le principali società del Gruppo al 31 dicembre 2005.

L'ASSETTO OPERATIVO

Holding Acea	
Energia	Acqua
100% Acea Reti e Servizi Energetici	96% Acea Ato 2
50% Acea Distribuzione	94% Acea Ato 5
50% Acea Luce	100% Sigesa (*)
50% Acea Distribuzione	100% Crea
60% AceaElectrabel (AE)	80% Ombrone
50% AE Produzione	40% Acquedotto del Fiora
84% AE Trading	90% Sarnese Vesuviano
100% AE Elettricità	27% Gori
50% Acea Luce	69% Acque Blu Arno Basso
30% Eblacea	45% Acque
50% Tirreno Power	95% LaboratoRI

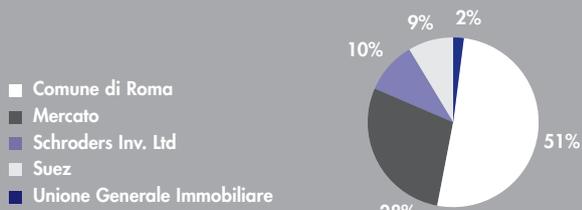
(*) Acquisizione efficace dal 1° gennaio 2006.



¹³ I contratti relativi ad Armenia e Albania sono terminati nel corso del 2005. Per le attività svolte all'estero si rinvia al cd rom allegato.

¹⁴ Per un immediato confronto con quanto pubblicato nella precedente edizione del Bilancio, si ritiene opportuno segnalare l'acquisizione di quote di Sarnese Vesuviano (ora detenuto da Acea al 90% e inserito in figura), l'acquisizione del Gruppo Sigesa, la cessione di Acea Trasmissione, la fusione di AceaElectrabel Energia in AceaElectrabel Elettricità, la cessione delle quote di partecipazione in Acqua Italia e negli Acquedotti genovesi, società che, pertanto, non sono più indicate in figura.

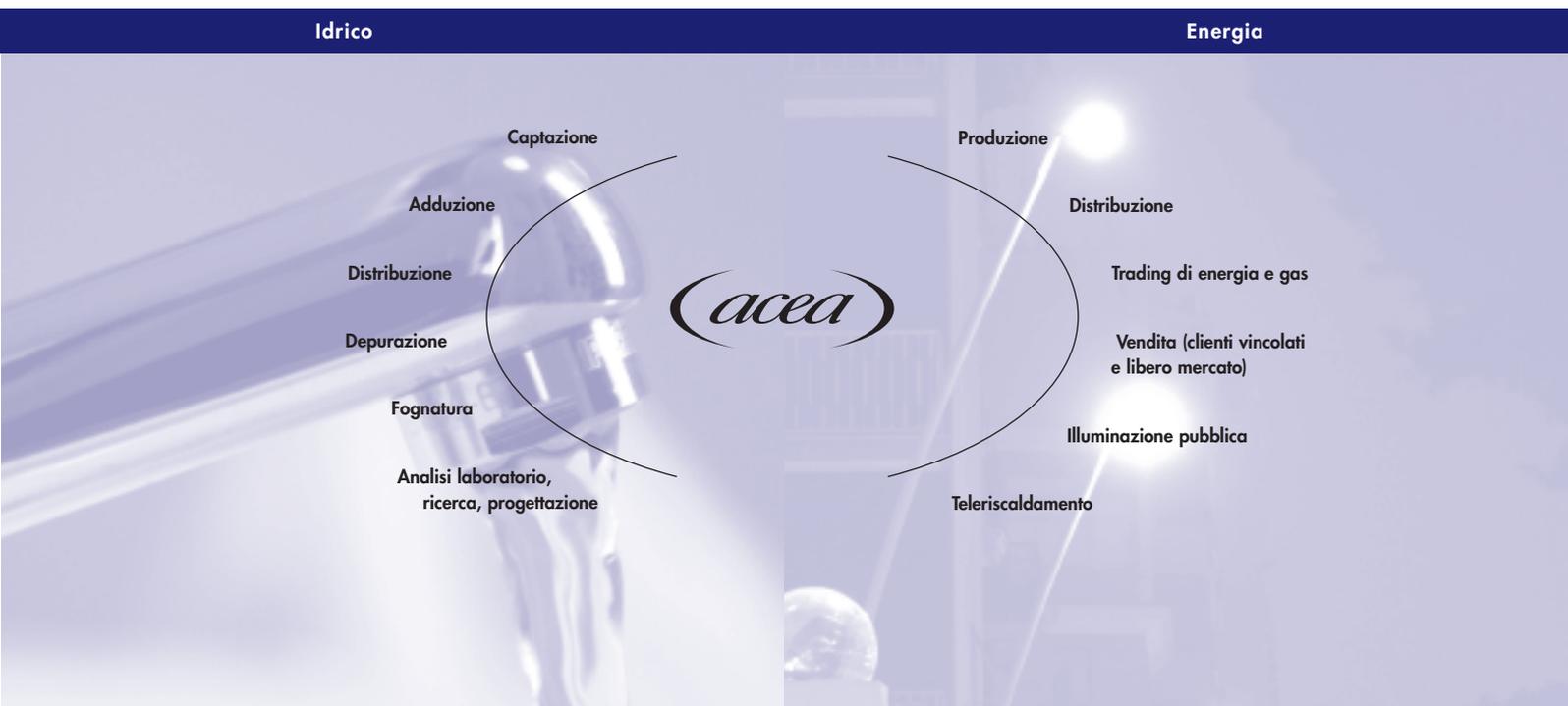
L'ASSETTO PROPRIETARIO DI ACEA SPA
al 31 dicembre 2005¹⁵



NB: Il grafico evidenzia esclusivamente le partecipazioni superiori al 2%, così come risultanti da fonte Consob.

I principali servizi forniti e le attività nelle quali si articola il core business del Gruppo sono illustrate in figura.

LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO
CORE BUSINESS



¹⁵ Per ulteriori informazioni si rinvia alla Sezione Economica, pag. 20.



Di seguito sono sinteticamente descritte le funzioni e le attività delle principali società.

Acea SpA:

esercita il ruolo di Holding industriale, garantendo lo svolgimento delle attività di governance e controllo del Gruppo.

Energia

Acea Reti e Servizi Energetici SpA:

coordina le società del Gruppo che fanno capo all'Area Reti dell'Energia; svolge attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004); assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico; gestisce le attività di progettazione, conduzione e manutenzione di sistemi connessi alla tutela della qualità dell'aria; sviluppa l'impiego di fonti rinnovabili; offre servizi energetici in qualità di ESCO (Energy Service Company). È operativa da aprile 2005.

Acea Distribuzione SpA:

gestisce i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica (AT, MT, BT) nei comuni di Roma e Formello; è dedita alla pianificazione, progettazione, costruzione, manutenzione degli impianti di distribuzione primaria in AT e delle reti di distribuzione secondaria in MT e BT. Gestisce gli impianti di illuminazione cimiteriale nel comune di Roma. Da aprile 2005 ha assorbito il ramo d'azienda relativo a Illuminazione Pubblica, in precedenza collocato in Acea SpA.

Acea Luce SpA:

sviluppa attività di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di impianti di illuminazione pubblica (escluso comune di Roma).

AceaElectrabel SpA:

gestisce partecipazioni in società o enti italiani operanti nel settore della produzione, vendita e trading di energia elettrica, combustibili o altri vettori energetici.

AceaElectrabel Produzione SpA:

sviluppa le attività di produzione di energia elettrica, calore e vapore, ricorrendo ove possibile all'impiego di fonti primarie rinnovabili.

AceaElectrabel Trading SpA:

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

AceaElectrabel Elettricità SpA:

svolge attività di vendita dell'energia ai clienti del mercato vincolato di Roma e Formello e, a seguito dell'incorporazione di AE Energia efficace dal giugno 2005, di vendita di energia elettrica, gas e altri combustibili ai clienti del mercato libero (idonei).

Eblacea SpA:

costituita per acquisire, congiuntamente con Energia Italiana, la terza GenCo ceduta dall'Enel nel quadro delle dismissioni imposte dal Decreto Bersani (D.Lgs. 79/99), poi denominata Tirreno Power.

Tirreno Power SpA:

è il quarto operatore nella produzione di energia elettrica in Italia.

Idrico

Acea Ato 2 SpA:

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

Acea Ato 5 SpA:

gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 5 - Lazio meridionale - Frosinone (86 Comuni).

Ombrone SpA:

detiene quote di partecipazione in *Acquedotto del Fiora SpA*, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 6 - Ombrone, in Toscana.

Sarnese Vesuviano Srl:

detiene quote di partecipazione in *Gori SpA*, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano, in Campania.

Acque Blu Arno Basso SpA (Abab):

detiene quote di partecipazione in *Acque SpA*, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 2 - Basso Valdarno, in Toscana.

Sigesa SpA:

detiene la totalità del capitale azionario di *Crea SpA* e, tramite essa, controlla numerosi gestori di servizi idrici che operano negli Ambiti territoriali di Lucca, Perugia, Rieti e Benevento. Nel luglio 2005 è stato firmato il contratto per l'acquisizione da parte di Acea, efficace dal 1° gennaio 2006.

Laboratori SpA:

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

Energia

2° operatore nazionale nella distribuzione

- › 1.984 GWh di energia elettrica netta complessivamente prodotta (1.105 GWh dagli impianti storici e 879 GWh da Voghera) (*)
- › 11.153 GWh di energia elettrica immessa in rete a Roma e Formello (+ 3,2% rispetto al 2004)
- › 2.607 GWh di energia elettrica venduta ai clienti finali nel mercato libero nazionale (+ 24% rispetto al 2004)
- › 7.513 GWh di energia elettrica venduta ai clienti vincolati di Roma e Formello (- 2,8% rispetto al 2004)
- › 55 GWh di energia termica erogata
- › 153.600 punti luce di ill. pubblica a Roma e 59.000 a Napoli
- › circa 3.800.000 abitanti (Roma, Napoli, Foggia, Formello e Fiumicino)

(*) L'impianto di Voghera è entrato in funzione nel 2005.

(**) Il dato deriva dalla somma delle quantità d'acqua vendute a Roma e negli altri comuni dell'ATO (432 Mm³), Frosinone (30), Pisa (50, dato da Piano d'Ambito), Napoli (62) e Grosseto (31, dato stimato).

(***) Il dato risente dell'esclusione del bacino di utenza genovese e non include ancora quello acquisito tramite il Gruppo Sigesa.

Idrico

1° operatore nazionale

- › 605 Mm³ di acqua potabile venduta in Italia (**)
- › 530 Mm³ di acqua potabile immessa in rete, di cui 478 a Roma e Fiumicino e il resto negli altri comuni acquisiti nell'ATO 2 - Lazio centrale
- › 473 Mm³ di acque reflue trattate a Roma (+ 3,1% rispetto al 2004), 41 Mm³ nell'ATO 2 - Basso Valdarno (Pisa)
- › circa 5.600.000 abitanti in Italia (***)
- › circa 6.800.000 abitanti all'estero
- › circa 338.000 controlli analitici sulle acque potabili negli ATO di Roma e Frosinone, 59.600 sulla linea acque dell'ATO di Pisa
- › circa 43.000 controlli sulle acque reflue negli ATO di Roma e Frosinone, 2.600 sulla linea fanghi dell'ATO di Pisa

Evoluzione

Le cessioni e le acquisizioni di partecipazioni societarie intervenute nel 2005, e i cambiamenti conseguenti negli assetti societari del Gruppo, rispondono ad obiettivi strategici (vedi pagg. 16 e ss.): Acea si sta infatti orientando verso il rafforzamento di alcuni segmenti della filiera dell'energia (produzione e vendita) e verso una progressiva espansione su ambiti territoriali contigui a quelli già gestiti per il servizio idrico integrato.

Le modifiche nelle strutture operative (acquisizioni e cessioni di rami aziendali ed altre ristrutturazioni organizzative) sono funzionali all'ottimizzazione dei processi gestionali che devono garantire l'efficace ed efficiente presidio dei business.



Energia

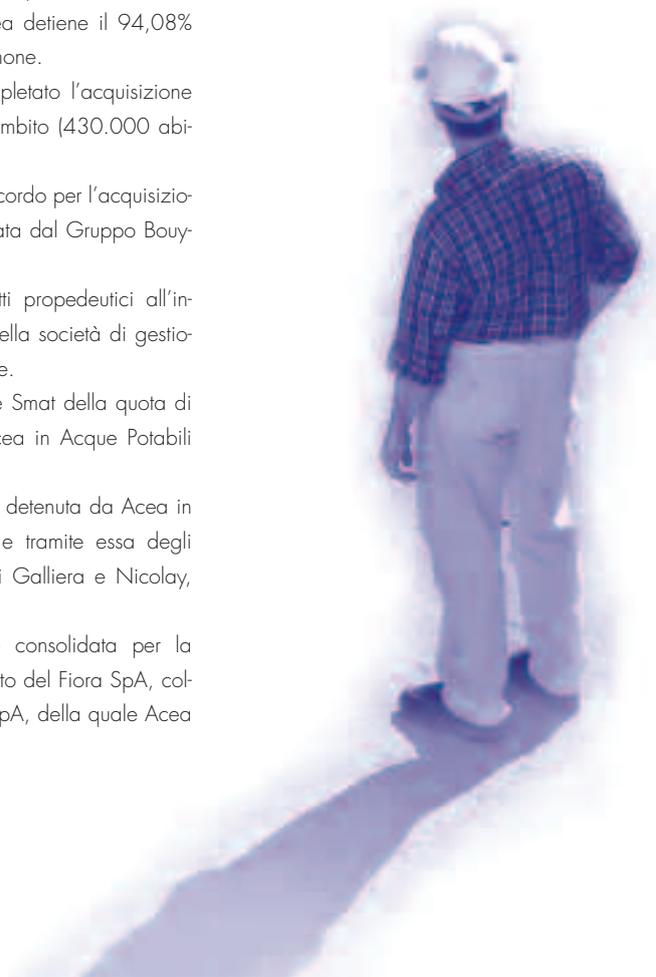
- › Acquisizione da parte di AceaElectrabel Produzione SpA:
 - da Electrabel Italia SpA: dell'80% del capitale di Voghera Energia SpA, del 100% del capitale di Piemonte Energia Srl;
 - da Electrabel SA: del 99,5% del capitale di Roselectra SpA;
 - e da Acea SpA: del 97% del capitale di E.Co.Int. Srl.Le 4 società sono impegnate nella realizzazione di centrali termoelettriche e di impianti eolici.
- › AceaElectrabel Produzione ha inoltre perfezionato l'acquisto da Electrabel Italia di 5 progetti sviluppati tramite promoter esterni.
- › Operatività di Acea RSE SpA (Acea Reti e Servizi Energetici) e acquisizione del 50% del pacchetto azionario di Acea Distribuzione e del 50% del pacchetto azionario di Acea Luce; da quest'ultima Acea RSE ha acquisito le attività relative al controllo degli impianti termici (Sanacaldaia e Caldaie Sicure) e ai gas di scarico dei veicoli (Bollino Blu).
- › Costituzione di AceaElectrabel Toller SpA, che ha stipulato contratto di tolling¹⁶ con Voghera Energia; è stata inoltre approvata la fusione, per incorporazione, di AceaElectrabel Toller SpA in AceaElectrabel Produzione.
- › Cessione del 100% di Acea Trasmissione a Terna SpA.
- › Fusione per incorporazione di AceaElectrabel Energia in AceaElectrabel Elettricità.
- › Fusione per incorporazione di Piemonte Energia, E.Co.Int e Pontinia Power in Acea Electrabel Produzione.
- › Integrazione in Acea Distribuzione del servizio di Illuminazione Pubblica per la città di Roma (con il trasferimento del ramo d'azienda in precedenza collocato in Acea SpA).

Idrico

- › Acquisizione da parte di Acea Ato 2 delle gestioni del servizio idrico integrato in ulteriori 18 comuni (vedi elenco nella Scheda relativa alla società, in *Sezione Ambientale*);
- › Acquisizione da Enel Hydro dell'intera quota di partecipazione (45%) in Sarnese Vesuviano Srl (che, attraverso una partecipazione in Gori SpA, gestisce il servizio idrico integrato nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano). Dopo l'acquisto, Acea detiene il 90% di Sarnese Vesuviano.
- › Acquisizione dai soci di minoranza delle quote di Acea Ato 5 SpA (circa il 30%). Dopo l'acquisto, Acea detiene il 94,08% della società di Frosinone.
- › Acea Ato 5 ha completato l'acquisizione degli 86 comuni d'Ambito (430.000 abitanti).
- › Sottoscrizione dell'accordo per l'acquisizione di Sigesa controllata dal Gruppo Bouygues.
- › Sono in corso gli atti propedeutici all'ingresso nel capitale della società di gestione dell'ATO di Firenze.
- › Cessione ad Amga e Smat della quota di partecipazione di Acea in Acque Potabili (13,78%).
- › Cessione della quota detenuta da Acea in Acqua Italia (67%), e tramite essa degli Acquedotti De Ferrari Galliera e Nicolay, ad Amga SpA.
- › Oltre a Gori, viene consolidata per la prima volta Acquedotto del Fiora SpA, collegata di Ombrone SpA, della quale Acea detiene il 79,57%.

Capogruppo

- › Costituzione delle Unità organizzative: Risk Control, Presidio Customer care (e trasferimento in AE Elettricità del ramo d'azienda, prima in Acea SpA, relativo al Front End Unico, ridenominato Customer interaction) e Protezione Aziendale, sotto il diretto controllo dell'Amministratore Delegato.



¹⁶ I contratti di tolling sono contratti bilaterali che hanno per oggetto la cessione della disponibilità di capacità produttiva.

Il toller (l'acquirente) fornisce il combustibile al tollee (il produttore di energia elettrica) che attiva il processo di generazione e fornisce al toller pro quota l'elettricità prodotta.

I mercati di riferimento

Prosegue il processo di liberalizzazione del mercato nel settore dell'energia, caratterizzato da una domanda in crescita, e la lenta ma progressiva ristrutturazione del settore idrico su territorio nazionale (suddiviso in ATO - Ambiti Territoriali Otti-

mali). Si riassumono le principali novità intervenute nel 2005 in campo elettrico e idrico, rinviando, per approfondimenti, alla *Relazione sulla Gestione* del Gruppo Acea (disponibile nel sito www.aceaspa.it).

Box - Energia

Il mercato nazionale è caratterizzato dalla presenza di grandi gruppi industriali verticalmente integrati. Gli scambi commerciali tra produttori, grossisti e venditori al dettaglio avvengono prevalentemente nell'ambito della Borsa dell'Energia (IPEX - *Italian Power Exchange*), al cui funzionamento presiede il Gestore del Mercato Elettrico (GME), che garantisce il rispetto dei criteri di neutralità, trasparenza, obiettività e concorrenza tra i produttori.

Nel 2005 è aumentata la domanda di energia ma nella produzione nazionale si è registrata una crescita ancora modesta, compensata da un leggero aumento delle importazioni dall'estero. Il fabbisogno di energia elettrica è stato infatti coperto per l'85,1% dalla produzione nazionale (70,1% energia termoelettrica, 12,7% fonti idroelettriche, 2,3% produzione geotermica e altre fonti rinnovabili) e per il restante 14,9% da importazioni. La tendenza generale del settore è quella di aumentare la capacità produttiva nazionale - data la crescita della domanda e la saturazione della capacità di interconnessione con l'estero - e di diversificare le opzioni di approvvigionamento delle fonti primarie di energia, per tutelarsi dall'aumento del costo dei prodotti petroliferi. In tal senso vanno intesi anche i

recenti provvedimenti volti a incentivare il ricorso alle energie rinnovabili (D.Lgs. n. 387/03).

► Dal 1° gennaio 2005 la **Borsa dell'Energia** è pienamente operativa, con la partecipazione attiva della domanda rappresentata dai vari operatori, tra cui l'Acquirente Unico. I contratti vengono aggiudicati ai produttori tramite procedure trasparenti e non discriminatorie. La Borsa dell'Energia, nel contesto liberalizzato, rappresenta dunque un ulteriore elemento di trasparenza e di promozione della concorrenza¹⁷.

Per quanto riguarda l'incremento dell'**efficienza energetica**, in attuazione dei decreti emanati dal Ministero delle Attività Produttive e dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio il 20 luglio 2004, che impongono obiettivi di risparmio energetico nel quinquennio 2005-2009, nel corso dell'anno l'Aeeg (Autorità per l'energia elettrica e il gas):

► ha pubblicato l'elenco aggiornato delle società qualificate come "società di servizi energetici" (ESCO); tali società sono autorizzate a richiedere la certificazione dei risparmi energetici ottenuti mediante progetti realizzati presso i consumatori finali e, in caso di esito positivo delle verifiche, conseguono

"titoli di efficienza energetica" (denominati anche "certificati bianchi") scambiabili sul mercato borsistico predisposto dal GME;

► con Delibera n. 70/05 ha approvato le schede di valutazione relative a interventi standard per l'incremento dell'efficienza energetica negli usi finali dell'energia elettrica;

► ha provveduto, congiuntamente al GME, alla definizione delle regole di funzionamento del mercato dei "titoli di efficienza energetica".

Nell'ambito della gestione delle **reti**, affidata in regime di concessione, l'Aeeg provvede a definire il regime di regolazione, tariffaria e qualitativa, per il miglioramento continuo dell'efficienza e della qualità del servizio:

► la regolazione della qualità (come definita con Delibera n. 04/04) riguarda i parametri di continuità del servizio e qualità commerciale; nel 2005 l'Aeeg ha introdotto **due nuovi standard specifici di qualità commerciale** (ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura e tempo di esecuzione di lavori semplici per clienti MT);

► per il 2005 l'Aeeg ha provveduto ad aggiornare le componenti e i parametri della tariffa elettrica¹⁸.

Box - Idrico

La ristrutturazione del settore trova ancora fondamento nella legge n. 36/94, la cosiddetta "Legge Galli", le cui indicazioni generali non sono state alterate dal complesso disegno di riordino normativo, in attuazione della legge delega n. 308 del 15 dicembre 2004. Il mercato, sebbene ancora frammentato a livello territoriale e gestionale, ha vissuto nel 2005 maggior dinamismo destinato a produrre effetti positivi su effi-

cienza e qualità dei servizi erogati. Si rilevano, non a caso, migliori performance e timidi segnali di sviluppo tra le imprese del settore, che tendono ad accrescere la propria quota di mercato attraverso alleanze e aggregazioni. Rispetto ai 91 ATO individuati dalle Regioni su territorio nazionale (al 31 dicembre 2004) ne risultano insediati 87. L'affidamento del servizio idrico integrato a una società di gestione, previsto

dalla legge, è stipulato (tra quest'ultima e gli Enti locali territoriali) tramite una Convenzione di gestione corredata da un Disciplinare tecnico, che stabilisce la durata complessiva delle operazioni di presa in carico dei servizi nell'ATO e i livelli di servizio e di qualità delle acque; le società di gestione presentano ogni anno una relazione alla Segreteria Tecnica dell'Autorità d'Ambito. Tale affidamento è stato realizzato in 47 ATO.

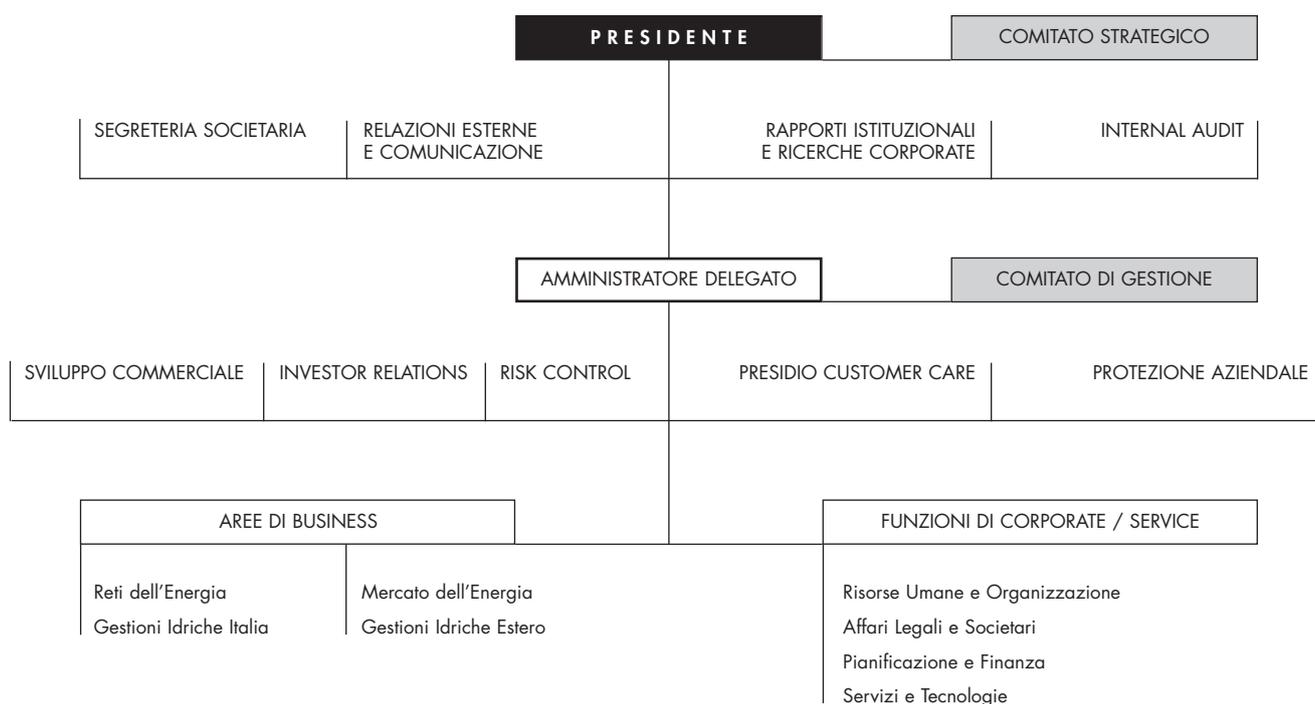
¹⁷ Dall'incontro tra domanda e offerta deriva la fissazione di un prezzo basato sul merito economico. Acquisto e vendita avvengono tramite il metodo dell'asta marginale. Il sistema di prezzi introdotto con la Borsa è molto innovativo rispetto al passato (quando veniva definito un prezzo di produzione unico su territorio nazionale); nell'attuale regime di mercato le unità di produzione si confrontano con i prezzi che si formano nella rispettiva Zona di dispacciamento.

¹⁸ Vedi anche Sezione Economica, pag. 12.



Corporate governance e sistemi di gestione

ORGANIGRAMMA DEL GRUPPO (al 31.12.2005)



La corporate governance in Acea¹⁹

Un buon sistema di corporate governance è presupposto essenziale di un efficace ed efficiente processo decisionale articolato su alcuni fondamentali pilastri: la struttura di management, i diritti di partecipazione degli azionisti, l'ascolto degli stakeholder e un costante dialogo con il mercato e la comunità economico finanziaria nel suo complesso per conquistare e conservare la fiducia nelle potenzialità dell'impresa. La struttura di governo d'impresa di Acea SpA è orga-

nizzata secondo le indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*²⁰. L'equilibrata articolazione delle regole di governo societario consente il regolare e corretto svolgimento delle azioni manageriali, in vista della creazione di valore per tutti, e assicura il monitoraggio dell'azione degli amministratori per garantire il perseguimento dell'interesse comune.

¹⁹ Ulteriori informazioni circa il grado di adesione al Codice di Autodisciplina delle società quotate e il funzionamento degli organi societari nel 2005 sono reperibili nella Relazione Annuale (on line nello spazio azionisti del sito www.aceaspa.it).

²⁰ La società ha preso atto della pubblicazione nel marzo 2006 del nuovo Codice di Autodisciplina, da recepire entro il 2006.

Le tappe principali della corporate governance del Gruppo Acea

1999

- › Il 22 dicembre il Consiglio di Amministrazione di Acea ha approvato un proprio documento di *Corporate governance* e ha stabilito un'applicazione graduale del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*, assicurando immediata emanazione di principi e criteri guida
- › Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione
- › Istituzione della Funzione di Investor Relations (Rapporti con gli investitori istituzionali), oggi alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato

2000

- › Adozione del *Regolamento delle Assemblee degli Azionisti*
- › Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (*stock option plan*)

2001

- › Adozione della *Carta dei Valori*

2002

- › Adozione del *Codice di Comportamento in materia di Internal Dealing*, che prevede l'obbligo di comunicare al mercato le operazioni, inerenti gli strumenti finanziari della Capogruppo e delle società controllate quotate, compiute dalle "persone rilevanti" del Gruppo Acea

2003

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

2004

- › Adozione del *Modello di organizzazione e gestione*²¹ ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001; istituzione dell'Organismo di Vigilanza in Acea SpA, Acea Distribuzione e Acea Ato 2 (formalizzato, per quest'ultima, nel gennaio 2005)
- › Introduzione del *Codice Etico*²¹
- › Avvio del progetto *Risk Control*

2005

- › Istituzione dell'**Organismo di Vigilanza** e del relativo *Modello organizzativo e di gestione* e adozione del **Codice Etico** in AceaElectrabel SpA, AceaElectrabel Produzione SpA e Laboratorio SpA; adozione del **Codice di comportamento** in Acque SpA
- › Costituzione delle Unità Organizzativa **Risk Control**, **Presidio Customer care** e **Protezione Aziendale**
- › Adozione del **nuovo Codice di Comportamento in materia di Internal Dealing e Market Abuse** (L. 262/2005)
- › Adozione delle **Linee guida per il trattamento dei dati personali**, ai sensi del D.Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy (PR3)
- › Implementazione del "Sistema delle Regole Interne" (politiche di gruppo, processi di governance strategica, processi operativi e processi di funzionamento)
- › Emanazione di **nuove procedure in materia di gestione delle partecipazioni societarie** per un migliore equilibrio tra il controllo esercitato da Acea SpA e la flessibilità operativa delle società controllate e partecipate.

²¹ Nell'elaborazione del Modello sono state prese a riferimento le Linee Guida emanate da Confindustria.

²² Per quanto riguarda il Codice Etico si sono prese a riferimento le indicazioni contenute nel Codice di comportamento adottato da Confservizi.



Acea ha scelto di essere amministrata da un organo collegiale, il **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, investito dei più ampi poteri per il conseguimento degli scopi sociali. L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea dei soci nell'ottobre 2003; l'Assemblea ha designato il Presidente e il Consiglio ha individuato tra i suoi membri un Amministratore Delegato, realizzando così una delle prime raccomandazioni di ogni condivisa teoria in materia di

governo societario: il non concentrazione delle cariche e dei relativi poteri nelle mani del medesimo soggetto.

Il Consiglio di Amministrazione deve essere costituito da un numero di membri non inferiore a cinque e non superiore a nove; i componenti durano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. Al 31 dicembre 2005 il CdA era composto da 9 consiglieri (2 esecutivi – Presidente e Amministratore Delegato – e 7 non esecutivi e indipendenti²³).

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (LA11)

Fabiano Fabiani

Andrea Mangoni

Franco Bernabè

Massimo Caputi

Umberto Colombo

Piero Giarda

Jean-Pierre Hansen

Raffaele Ranucci

Luigi Spaventa

Presidente

Amministratore Delegato

Componente del Comitato per la Remunerazione

Componente del Comitato per la Remunerazione

Componente del Comitato per il Controllo Interno

Componente del Comitato per il Controllo Interno

Componente del Comitato per il Controllo Interno

Componente del Comitato per la Remunerazione

Il gruppo di lavoro del Bilancio di Sostenibilità coglie l'occasione per ricordare il Prof. Umberto Colombo, venuto recentemente a mancare, che molto ha contribuito a tenere alta in Acea l'attenzione agli aspetti ambientali ed etici delle politiche aziendali.

Il Comune di Roma, in qualità di azionista di maggioranza con il 51% del capitale sociale, ha il diritto di nominare direttamente un numero di amministratori proporzionale all'entità della propria partecipazione (5 degli attuali consiglieri), deve invece astenersi dalle votazioni per la designazione degli altri amministratori, nominati sulla base del meccanismo del voto di lista. Il diritto di presentare liste di candidature spetta agli azionisti che, da soli, o congiuntamente, detengono almeno l'1% del capitale sociale con diritto di voto. I soci sono informati, a cura degli azionisti proponenti, sulle candidature presentate e le caratteristiche personali e professionali dei candidati²⁴.

Per scelta del Consiglio una serie di poteri e decisioni rimangono nelle competenze dell'organo in senso collegiale (e, fra queste, quelle relative alle operazioni più significative o che coinvolgono le partecipate di maggiore rilevanza, secondo i criteri di classificazione adottati dallo stesso Consiglio²⁵), mentre i poteri afferenti la gestione ordinaria sono ripartiti fra il Presidente e l'Amministratore Delegato. Infine, alcuni poteri decisionali sono affidati congiuntamente al Presidente e all'Amministratore Delegato, per consentire l'assunzione di

decisioni di particolare importanza senza concentrarne il potere e la responsabilità nelle mani di una sola persona.



²³ Il Codice di Autodisciplina, prevede che «Un numero adeguato di amministratori non esecutivi siano indipendenti, nel senso che non intrattengono né di recente hanno intrattenuto con l'emittente, o con soggetti legati all'emittente, relazioni tali da condizionarne attualmente l'autonomia di giudizio».

²⁴ Per ulteriori informazioni relative alla professionalità degli attuali consiglieri, per esempio gli incarichi ricoperti in altre società, si rinvia alla Relazione annuale sulla adesione alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate, Acea 2006.

²⁵ Tali criteri hanno riferimento, per le operazioni, al loro controvalore economico, rapportato al budget di esercizio, e – per le partecipate – al valore dell'apporto, in conto capitale, finanziamento soci o estensione di garanzie, realizzato dalla Società.

Box - Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società, in Italia e all'estero.

Svolge alcune deleghe gestionali e, in particolare, una funzione di vigilanza sulle attività del Gruppo e sull'applicazione delle regole di corporate governance.

Al Presidente risponde la struttura aziendale di Controllo Interno (Internal Audit) a garanzia dell'indipendenza del sistema dei controlli dalla gestione.

Il Presidente, inoltre, sovrintende alla gestione della qualità dei servizi erogati, presidia gli indicatori di qualità percepita e le tematiche relative agli impatti ambientali e alla sostenibilità sociale delle attività (*Corporate social responsibility*).

All'**Amministratore Delegato** è attribuita la delega per la gestione della società.

Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali.

Verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione.

L'Amministratore Delegato è titolare della gestione ordinaria delle partecipazioni di Acea ed esercita pertanto una funzione di controllo preventivo sulle proposte di deliberazione sottoposte ai Consigli di Amministrazione delle società controllate e partecipate.

Il Presidente e l'Amministratore Delegato riferiscono almeno trimestralmente al CdA sulle iniziative poste in essere nell'esercizio delle rispettive deleghe.

Il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri effettivi e due supplenti (un membro di ciascuna categoria è eletto, con il meccanismo del voto di lista, su iniziativa delle minoranze azionarie); attualmente i 4/9 del Consiglio di Amministrazione, e almeno un sindaco effettivo, sono dunque nominati dalle *minorities*.

Il Collegio vigila sulla corretta amministrazione della società, sull'osservanza della legge e dello Statuto e sull'adeguatezza della struttura organizzativa. I sindaci durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Nel 2005 è stata ridefinita la missione dell'Unità Segreteria Societaria, che risponde direttamente al Presidente, alla quale è affidato il compito di presidiare il sistema di regole di corporate governance, e quella dell'Unità Affari Legali e Societari; a quest'ultima spetta il compito di supportare i Vertici societari e le strutture interessate nell'attività di formazione delle proposte di atti deliberativi, anche attraverso il presidio delle relative procedure. Il modello di governo d'impresa è esteso alle principali società controllate; per le altre società del Gruppo vengono adottate soluzioni specifiche in base alla loro dimensione e a eventuali accordi intervenuti tra Acea e i partner.

Box - Principi e obiettivi del sistema di corporate governance Acea

L'enfasi del sistema di governo societario mira alla realizzazione delle condizioni mediante le quali:

- ▶ il complesso dei valori aziendali sia orientato al perseguimento della mission aziendale;
- ▶ il comportamento di tutti gli operatori sia orientato alla massima eticità;
- ▶ l'azione degli organi decisionali aziendali garantisca il pieno perseguimento degli obiettivi espressi dagli azionisti e da quelli di responsabilità sociale propri della Società;
- ▶ tali azioni siano poste in essere all'insegna di trasparenza, accountability e rispetto delle regole di corretta comunicazione aziendale;

il tutto per garantire:

- ▶ il più ampio perseguimento delle finalità sociali e le esigenze espresse dagli stakeholder di riferimento.

Fonte: Relazione annuale sulla adesione alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate, 2006.

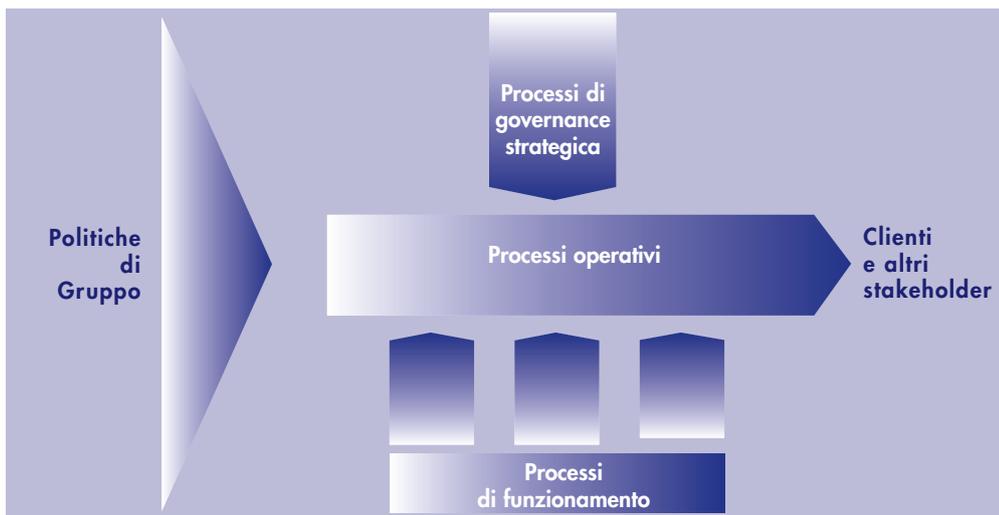
Box - Il sistema di controllo interno (SO2)

Nel corso del 2005 il Comitato di Controllo Interno ha svolto la sua attività con la collaborazione della funzione Internal Audit vigilando sull'efficacia del sistema di controllo. L'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, ha monitorato l'applicazione del Modello Organizzativo, attualmente in fase di revisione per l'adeguamento alla

legge sul Risparmio (L. n. 262/2005) e a quella sul *Market Abuse* (L. n. 62/2005).

È stata costituita nel 2005 l'Unità Internal Audit presso la società AceaElectrabel SpA con la missione di presidiare il sistema di controllo interno nelle società della joint venture; tale unità riporta alle funzioni di audit di Electrabel SA e di Acea SpA.





I sistemi di gestione

Nel Gruppo Acea sono attivi diversi sistemi di gestione, in coerenza con il principio di sostenibilità d'impresa, funzionali al controllo della qualità dei processi produttivi, dei servizi, della sicurezza, e al governo degli impatti ambientali e sociali. Alcuni sistemi di gestione sono formalizzati e certificati, secondo standard europei.

Per quanto riguarda Acque SpA, la società già dispone della certificazione integrata qualità, ambiente e sicurezza, relativamente all'area pisana, mentre è attualmente in corso l'estensione all'area empolesse-Valdelsa.

A livello centrale, l'Unità Processi e Sistemi di Qualità garantisce un coordinamento volto a ottimizzare i processi del Gruppo, attraverso la loro mappatura e standardizzazione, e a gestire in maniera integrata le certificazioni ottenute: Acea SpA è infatti **certificata in base alla norma ISO 9001:2000** per l'insieme dei processi gestiti anche attraverso le società controllate (vedi box).

I sistemi che governano la **qualità dei servizi erogati** (processi e prodotti) sono affidati alle società operative che curano gli aspetti gestionali, di monitoraggio e di **programmazione dei miglioramenti**.

Per il servizio elettrico, le prestazioni relative ai livelli di qualità imposti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas sono gestite e monitorate con il supporto del Sistema Informativo Carta dei Servizi (SICDS) che consente di ottenere la tracciabilità delle attività svolte. (PR8)

Box - Il Manuale della Qualità

Nel 2005 è stato adottato un nuovo *Manuale della Qualità* del Gruppo Acea, che esplicita i criteri organizzativi e operativi del Gruppo a garanzia della qualità dei servizi, prevedendo regole e standard attinenti la struttura organizzativa e attribuendo ruoli e responsabilità. Il *Manuale della Qualità* ha la funzione di:

- ▶ descrivere i processi necessari a guidare il personale nell'applicazione dei criteri e dei principi della Qualità;
- ▶ diffondere la Politica per la Qualità e illustrare le modalità gestionali per soddisfare i requisiti previsti dalla norma di riferimento (e da altri ambiti regolamentati);
- ▶ fungere da supporto e guida alle Verifiche ispettive interne ed esterne.

Il **presidio della sicurezza** e dell'igiene del lavoro è affidato ai Servizi di Prevenzione e Protezione (SPP), presenti nelle diverse società del Gruppo, mentre livelli omogenei di qualità gestionale e indirizzi comuni sono garantiti dall'Unità di Coordinamento Sicurezza di Acea SpA. Nel 2004, Acea ha avviato un progetto finalizzato a rinnovare, nell'arco di un triennio, l'organizzazione del sistema di sicurezza in tutto il Gruppo, con l'adozione volontaria di un **Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (Sgsl)**, da implementare secondo le *Linee guida UNI - INAIL*²⁶.

²⁶ Le Linee guida per un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro sono state elaborate da un gruppo di lavoro costituito da rappresentanti dell'Ispesl, dell'Inail, dell'Uni e delle più importanti organizzazioni datoriali e sindacali. Tali Linee guida rispecchiano la norma britannica OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) 18001, tenendo conto della realtà italiana.

Acea, inoltre, consulta i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) in merito alle strategie per il miglioramento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro, per esempio presenta loro i *Documenti di valutazione dei rischi*, periodicamente aggiornati, al fine di realizzare una mappatura degli stessi e definire sistemi di prevenzione adeguati. (LA6 e LA15)

Tra i sistemi di gestione in materia di sicurezza, si possono annoverare anche il sistema di controllo dei principali fattori di rischio che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo, presidiato dall'Unità Risk Control, e il sistema di sicurezza aziendale (*security*), coordinato dall'Unità Protezione Aziendale.

Box - Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro: stato di avanzamento 2005

Nel 2005 è stata avviata l'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza in base alle *Linee guida* UNI - INAIL. Al 31 dicembre lo stato di avanzamento è il seguente:

- ▶ redatto il *Manuale della Sicurezza*;
- ▶ approntate 15 procedure operative che regolamentano altrettanti processi/attività rilevanti ai fini della sicurezza;

- ▶ effettuato un allineamento delle polizze assicurative INAIL contro gli infortuni sul lavoro per meglio adeguare il premio al profilo di rischio dei lavoratori;
- ▶ elaborata la *Politica per la Sicurezza*;
- ▶ quantificato il primo ciclo di miglioramento della sicurezza con l'individuazione di obiettivi concreti e misurabili da raggiungere entro il 2006.

Box - Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2005 (PR6)

Acea SpA è certificata ISO 9001:2000 per:

- ▶ Progettazione, costruzione e manutenzione di acquedotti e reti fognarie;
- ▶ Progettazione, costruzione e manutenzione di impianti per la produzione di energia elettrica;
- ▶ Progettazione, costruzione e manutenzione di impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione di energia elettrica in corrente alternata e continua;

- ▶ Progettazione, costruzione e manutenzione di impianti per centrali di produzione di energia elettrica;
- ▶ Progettazione, costruzione e manutenzione di impianti di potabilizzazione e depurazione.

Inoltre, sono certificate le seguenti società del Gruppo:

- ▶ Acea Luce SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000** per servizi integrati di progettazione, realizzazione, gestione, manutenzione, telecontrollo e fornitura di energia elettrica per sistemi di reti tecnologiche e impianti di illuminazione pubblica e artistica;

- ▶ LaboratoRI SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000** per la pianificazione, progettazione e direzione lavori di opere idrauliche e impianti idrico ambientali;
- ▶ LaboratoRI SpA – **Accreditamento Sinal**, norma UNI CEN EN ISO/IEC 17025 per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio;
- ▶ Acque SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**.

Box - Sicurezza aziendale per il Gruppo²⁷

Risk Control ha la missione di identificare, descrivere e misurare i principali fattori di rischio per il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo (**protezione dei business**).

Protezione Aziendale (*security*) ha la missione di definire le linee guida generali di **protezione del patrimonio** del Gruppo Acea (immobili, impianti, macchinari, reti ecc.), anche coordinando i contri-

buti delle Unità del Gruppo competenti in materia e garantendo il supporto tecnico ai progetti delle Amministrazioni pubbliche in relazione ai temi di protezione civile, sicurezza e riqualificazione del territorio. Tali funzioni, insieme ai Servizi di Prevenzione e Protezione (**protezione delle persone - safety**), hanno quindi come oggetto la protezione degli ambienti di lavoro dagli eventi che possono

interrompere il normale svolgersi dei processi aziendali.

I rischi di interruzione sono presidiati *ex ante* ed *ex post*, attraverso la prefigurazione e gestione delle misure da realizzare nell'eventualità del verificarsi dell'evento. A tal fine sono state elaborate soluzioni operative e individuate responsabilità per affrontare le possibili situazioni a vari livelli: *recovery solution plan* e *crisis management plan*.

²⁷ Il perimetro considerato è quello delle società scorporate, come definito a pag. 4.



Nell'ambito del sistema di gestione ambientale, le responsabilità sono affidate alle società operative, coordinate a livello centrale in Acea SpA.

Box - Le certificazioni ambientali del Gruppo Acea 2005 (PR6)

- › AceaElectrabel Produzione SpA – Centrale termoelettrica di Tor di Valle – **Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001)** per la produzione di energia elettrica e calore per teleriscaldamento;
- › AceaElectrabel Produzione SpA – Centrale idroelettrica di Salisano – **Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001)** per la produzione di energia elettrica;
- › AceaElectrabel Produzione SpA – Centrale termoelettrica Montemartini – **Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001)**;
- › Acque SpA – **Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001)**.

Box - Gestione sostenibile delle risorse: il risparmio energetico e l'energia verde

In aprile 2005 è diventata operativa la società Acea Reti e Servizi Energetici, che ha la missione di:

- › presidiare il meccanismo dei titoli di efficienza energetica (DM 20 luglio 2004);
- › presidiare lo sviluppo di attività di fornitura di servizi energetici integrati, con particolare riferimento alla razionalizzazione degli usi finali dell'energia;
- › supportare le società del Gruppo nello sviluppo di progetti di risparmio energetico e innovazione tecnologica;
- › gestire le attività di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione di sistemi connessi alla tutela della qualità dell'aria.

Inoltre, nel maggio 2005, Acea ha siglato un accordo con il Comune di Roma per la fornitura di circa 100 GWh di energia prodotta interamente da fonti rinnovabili ("energia verde"), prevalentemente da impianti idroelettrici, **certificata RECS (Renewable Energy Certification System)**; la fornitura interesserà complessivamente 5.500 punti di riconsegna.





Acea, in collaborazione con il Centro di Ricerca SPACE dell'Università Bocconi di Milano, ha dato avvio, nel giugno del 2005, a un **progetto** volto a implementare un **Sistema di Contabilità Ambientale**. Tale Sistema, che sarà reso disponibile entro dicembre 2006, renderà possibile il superamento delle distorsioni create dai tradizionali strumenti contabili applicati a problemi di carattere ambientale; esso fornirà supporto ai processi aziendali di pianificazione e a quelli di misurazione, controllo e valutazione delle performance. Inoltre, grazie alla disponibilità del Sistema sarà possibile fornire una più completa e articolata comunicazione agli stakeholder.

I passaggi principali attraverso i quali si snoderà il progetto sono:

- a) definizione delle modalità di rilevazione dei costi ambientali in coerenza con i sistemi di Co.Ge. (Contabilità Generale) e di Co.In. (Contabilità Industriale) attualmente in uso;
- b) progettazione del Piano dei Conti Ambientali per accogliere le diverse categorie di spesa (esercizio e investimento) raggruppate secondo logiche ispirate alla gestione responsabile dell'Ambiente;
- c) coordinamento con i Servizi Informativi Aziendali per l'integrazione del Piano dei Conti Ambientali con la piattaforma informatica in uso e coinvolgimento dell'organizzazione per la diffusione del *knowledge* e per assicurare un pieno e consapevole utilizzo del Sistema.

Lo sviluppo del progetto è sostanzialmente in linea con la programmazione temporale assegnata: al 31 dicembre 2005 le modalità di rilevazione dei costi ambientali risultano teoricamente individuate e il Piano dei Conti Ambientali è pronto a riceverli.

Il passo successivo è rappresentato dal coinvolgimento dell'organizzazione con la redazione di una prima bozza di un *Manuale dei principi e delle procedure*, che servirà ad aiutare il personale coinvolto in questa delicata fase di *engagement* interno.

Le **Funzioni di Misura e Controllo** per i settori idrico ed energetico sono svolte in Acea da due grandi laboratori. Presso la società LaboratoRI sono operativi i laboratori (chimico e biologico) che compiono attività di analisi e di ricerca, principalmente nell'ambito del ciclo idrico integrato; è inoltre presente una Funzione dedicata all'innovazione che include gli aspetti geologici e idrogeologici. In Acea Distribuzione SpA è attiva l'Unità Prove e Collaudi con compiti di monitoraggio e controllo dei principali impianti tecnologici.

L'attività di **reperimento di dati e informazioni di carattere sociale, economico e ambientale**, utilizzati per l'elaborazione di indicatori di performance a monte della pubblicazione del *Bilancio di Sostenibilità*, viene svolta in collaborazione con i responsabili di Società e Funzioni e rappresenta un'importante componente del sistema informale di gestione dell'impresa secondo criteri di sostenibilità.



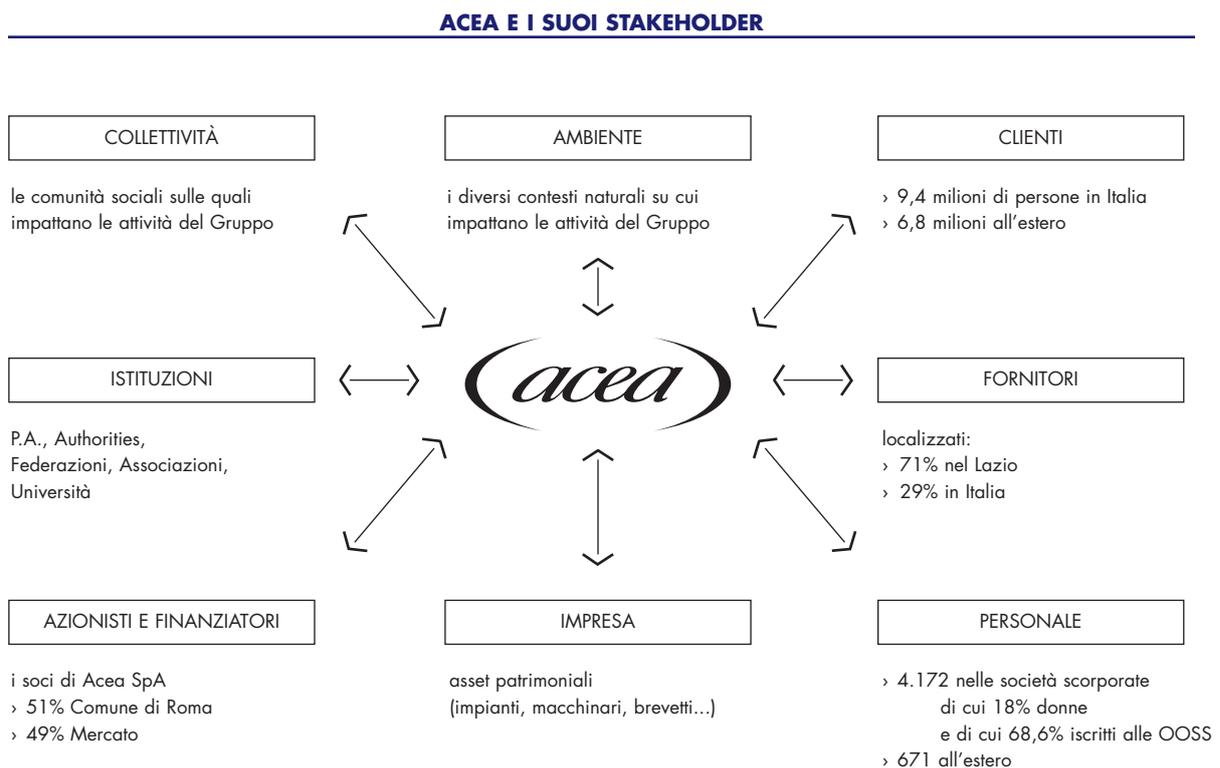
Stakeholder

Definizione degli stakeholder

I portatori di interesse di Acea (vedi figura) sono stati per la prima volta identificati in occasione della prima edizione del *Bilancio Sociale*. L'interazione e il confronto con le diverse categorie di stakeholder, l'attenzione e l'ascolto che Acea dedica alle loro esigenze sono elementi essenziali alla sostenibilità d'impresa.

L'ascolto: obiettivi e modalità

Chiuso con il 2004 il ciclo quinquennale di sessioni di "ascolto stakeholder" – affidate a società di ricerca esterne – e a valle dell'indagine di clima interno (ascolto dipendenti) illustrata nella scorsa edizione del *Bilancio di Sostenibilità*, Acea, dopo avere attentamente valutato gli esiti dei monitoraggi, ha stabilito di potenziare il più possibile la propria



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



capacità di interazione diretta e di predisposizione di risposte adeguate alle attese. Sono stati pertanto istituiti all'interno delle principali società del Gruppo, laddove mancanti o scarsamente strutturati, referenti e/o Unità dedicate a instaurare e seguire rapporti continuativi con i principali stakeholder. Ha inoltre deciso di concentrare maggiormente l'attenzione, oltre che sugli azionisti, costantemente seguiti direttamente dai Vertici con il supporto delle strutture competenti, sullo stakeholder cliente nei confronti del quale appare più stringente la necessità di migliorare ogni forma di interazione e di comunicazione. Questo ha significato non solo insistere nel miglioramento della qualità dei servizi erogati e della customer care, ma anche promuovere iniziative volte ad allineare maggiormente la percezione dei clienti alle performance raggiunte (per esempio tramite risposte puntuali e tempestive alle segnalazioni pubblicate sugli organi di stampa) e ad affinare la capacità di cogliere le attese più latenti (tramite la progettazione della customer satisfaction 2006-2007).

Acea è consapevole che il percorso non sarà breve ma ha già avuto modo di constatare i primi segnali positivi.

Le indagini di customer satisfaction 2005 in merito alla qualità percepita dei servizi elettrico, di illuminazione pubblica della Capitale e idrico (esteso agli abitanti di alcuni comuni in provincia di Roma) sono state arricchite da un'inchiesta mirata sulle campagne pubblicitarie.

In realtà, le campagne di comunicazione verso i cittadini e le iniziative a beneficio della comunità locale; le attività associative e la comunicazione interna tra l'impresa e i dipendenti; le informazioni rivolte ad azionisti e finanziatori; le attività di collaborazione con istituzioni e istituti di ricerca; le iniziative per l'ambiente rappresentano altrettante occasioni di interazione tra l'impresa e gli stakeholder. Tali iniziative sono descritte con maggior dettaglio nella *Sezione Sociale* e nella *Sezione Ambientale*.

Box - Le campagne pubblicitarie di Acea e AceaElectrabel

Nel 2005 è stato svolto un "post test pubblicitario" su due tipologie di clienti del settore energia (*consumer* - campione di 1.000 utenti - e *business* - 500 imprese, entrambi suddivisi a seconda dei livelli di consumo di energia). Sono stati utilizzati due diversi approcci, in concomitanza con la chiusura della campagna pubblicitaria:

- ▶ interviste telefoniche
- ▶ focus group.

Gli obiettivi dell'indagine sono stati:

- ▶ l'analisi e la misura della percezione del marchio e dell'immagine di Acea e di AceaElectrabel;
- ▶ il ricordo e la comprensione del messaggio della campagna;
- ▶ l'impatto della campagna sul livello di conoscenza di Acea Electrabel e sull'immagine di Acea.

Ne è risultata una conoscenza molto elevata del marchio Acea (per il 57,3% del campione di *consumers* e il 62,8% del campione *business* è risultata *top of mind*); un buon livello di ricordo spontaneo della campagna (media del campione *consumer* 4,3%; media del campione *business* 5,8%), delle immagini contenute nei manifesti (75,7% *consumer* e 69,1% *business*) e del logo AceaElectrabel (45,5% di coloro che hanno notato la campagna, *consumers*, e 37,8% *business*).

Il messaggio maggiormente recepito è stato quello dell'azienda

come fornitore "storico" di energia ed è sembrata alla grande maggioranza una campagna "facilmente memorizzabile", "chiara", "credibile" e attinente a un tema al quale è attribuita importanza. A seguito dell'analisi dei risultati si stima che la campagna sia risultata efficace, influenzando positivamente sia sulla diffusione della conoscenza di AceaElectrabel sia sul miglioramento dell'immagine di Acea.



La tabella seguente illustra alcune tra le iniziative di ascolto o di coinvolgimento degli stakeholder intraprese da Acea nel 2005, ma anche alcuni casi in cui è stata l'azienda a essere oggetto di indagine, su iniziativa degli stakeholder; in

entrambi i casi vengono indicati il tipo di informazioni generate, il loro utilizzo interno, la loro diffusione e le eventuali "risposte" verso gli stakeholder.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2005 (SO1)

	metodo di consultazione	informazione generata	utilizzo interno dell'informazione	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
clienti / collettività	Indagini di customer satisfaction Acea (qualità percepita), in merito ai servizi idrico (indagine distinta tra Roma e provincia); elettrico (Roma e Formello); illuminazione pubblica (Roma). (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i>)	Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e assegnazione d'importanza ai diversi fattori che compongono il servizio	Condivisione dei risultati con il Vertice di Acea SpA e i Responsabili dei servizi; pubblicazione sull' <i>house organ</i> aziendale; raffronto tra qualità percepita dai clienti e qualità erogata ai fini dell'individuazione delle aree nelle quali risultano opportuni interventi di miglioramento (del livello qualitativo del servizio o della comunicazione con i clienti); utilizzo di un indicatore sintetico nel calcolo del premio di produzione del personale	Pubblicazione dei risultati (sintesi) sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i> e sul sito internet aziendale; predisposizione di interventi di miglioramento in risposta a istanze rilevate (istituzione dell'Unità Presidio Customer care e dell'Unità Customer interaction; vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i> , per gli interventi sulla qualità erogata)
	Indagini di soddisfazione realizzate dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (qualità percepita), (per il metodo vedi www.agenzia.roma.it)	Livelli di soddisfazione percepita in merito ai servizi, posti a confronto con quelli rilevati sui servizi erogati da altri operatori	Valutazione dei risultati e confronto con analoghi dati risultanti dalle indagini svolte da Acea	Organizzazione di incontri con l'Agenzia per discutere e confrontare i risultati di qualità percepita e/o erogata; quando comparabili con gli elementi presi in esame dalle indagini svolte da Acea, i dati dell'Agenzia vengono pubblicati nel <i>Bilancio di Sostenibilità</i> (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i>)
	Indagini di qualità erogata realizzati dalla stessa Agenzia (attraverso richiesta dati e <i>mystery call</i>)	Performance di Acea in vari ambiti (sito internet, servizio illuminazione pubblica, call center) e confronto con altri operatori	I dati di qualità erogata sono diffusi nell'organizzazione, anche attraverso l' <i>house organ</i>	pubblicati nel <i>Bilancio di Sostenibilità</i> (vedi <i>Sezione Sociale, Clienti e collettività</i>)
	Indagini Acea sulle campagne pubblicitarie e informative realizzate (vedi box)	Livello di conoscenza dell'impresa, comprensione e apprezzamento delle campagne	Condivisione interna dei risultati e pianificazione di nuove campagne	Sono previste nuove campagne pubblicitarie

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2005 (SO1) (segue)

	metodo di consultazione	informazione generata	utilizzo interno dell'informazione	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
clienti / collettività	Analisi sull'esito delle campagne sul risparmio energetico (brochure e buoni per lampadine), rivolta a 1.600.000 clienti a Roma e negli ATO di Pisa e del Sarnese Vesuviano	Livello di riscontro da parte dei clienti (oltre 600.000 lampadine ritirate a Roma)	Condivisione dei risultati e calcolo del potenziale risparmio energetico; pianificazione di analoghi interventi (in partnership con società operanti in contesti diversi)	Sono previste nuove campagne informative mirate
	Monitoraggio reclami ricevuti direttamente e attraverso rassegna stampa	Indicazioni sulle aree di forza e di debolezza del Gruppo	Flussi di corrispondenza interna volti alla soluzione dei reclami sollevati	Risposte al cliente e/o alla Redazione stampa
associazioni dei consumatori e degli amministratori condominiali	Incontri organizzati da Acea in coincidenza con lanci di nuovi servizi/iniziative	Valutazioni e richieste delle Associazioni circa novità relative ai rapporti con il cliente; tra queste, il piano di installazione dei nuovi contatori digitali e il progetto di introduzione delle Procedure di Conciliazione	Incontri tra le Funzioni competenti sulle questioni affrontate con le Associazioni, per la predisposizione di misure d'intervento	Chiarimenti sulle questioni sollevate. In particolare, nel 2005, avvio del progetto che porterà nel 2006 alla stipula del Protocollo sulla Conciliazione nel settore energia
	Acea è stata oggetto, insieme a molte altre imprese, della Ricerca Adiconsum <i>Sbilanciati</i> . (per il metodo vedi www.consumoetico.info)	Report sui <i>Bilanci Sociali</i> a confronto, con giudizio specifico sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i> 2003 di Acea	I risultati sono stati valutati e diffusi internamente attraverso l' <i>house organ</i> aziendale	E' previsto nel 2006 un ulteriore sviluppo dei rapporti con Adiconsum e altre Associazioni sensibili al tema della rendicontazione RSI
	Incontri organizzati da Acea con l'Associazione degli amministratori di condominio più rappresentativa a livello nazionale ANACI	Attese dell'Associazione circa un migliore dialogo con Acea	Analisi degli esiti degli incontri tra le Funzioni competenti e individuazione delle possibili soluzioni	E' prevista nel 2006 l'apertura di uno sportello idrico dedicato agli amministratori di condominio. In area elettrica si profila un accordo quadro per individuare la migliore forma di contatto



ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI AZIONISTI, DELLA COMUNITA' FINANZIARIA E DEGLI ORGANI DI STAMPA 2005

	metodo di consultazione	informazione generata	utilizzo interno dell'informazione	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
azionisti	Assemblee degli azionisti; <i>Shareholders analysis</i> (compresi investitori etici); monitoraggio articoli di stampa	Dichiarazioni e repliche alle risposte degli Amministratori di Acea; informazione sui fondi che investono nel titolo e sui criteri utilizzati	Verbale Assembleare pubblicato sul sito internet (spazio azionisti); l'informazione sui fondi etici che investono in Acea consente di valutare l'adeguatezza della comunicazione e di riorientarla	Risposte fornite in occasione delle Assemblee e altri interventi di comunicazione (vedi <i>Sezione Sociale, Azionisti</i>). Identificazione di nuovi nominativi di gestori che utilizzano criteri RSI da inserire nella mailing list di Investor Relations
associazioni dei consumatori e degli amministratori condominiali	Stampa finanziaria e studi pubblicati dagli analisti nei quali Acea è oggetto di valutazione. Nel corso del 2005 sono stati pubblicati più di 70 studi e/o note sul titolo Acea	Giudizi sulle performance di Acea e sull'andamento del titolo	Monitoraggio costante dell'Investor Relations e dell'Ufficio Stampa di Acea	Comunicazione a cura dell'Investor Relations di Acea (verso gli analisti finanziari), dell'Unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate (verso gli operatori di finanza etica) e dell'Ufficio Stampa (verso i media)
analisti etici	Studi e analisi condotti dagli analisti della finanza etica	Analisi e rating sulla sostenibilità di Acea	Monitoraggio costante dell'Unità Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate di Acea in collaborazione con Investor Relations e sensibilizzazione delle aree aziendali "critiche"	Compilazione questionari e interlocuzione sui risultati delle analisi

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DELLE ISTITUZIONI E DELLE AUTHORITIES 2005

	metodo di consultazione	informazione generata	utilizzo interno dell'informazione	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
Istituzioni	Costante interazione e collaborazione con le Istituzioni, pubbliche e private (vedi <i>Sezione Sociale</i> e <i>Sezione Ambientale</i>)	Istanze da parte delle Istituzioni e stimoli per l'elaborazione di progetti comuni	Tali stimoli, condivisi all'interno dell'organizzazione con le Unità di riferimento, danno frequentemente adito alla predisposizione e attuazione di progetti mirati, o all'istituzione di Unità e di referenti interni in grado di rispondere con stabilità alle esigenze della PA	Nel 2005, tra le diverse iniziative intraprese, si segnala l'istituzione dell'Unità Protezione Aziendale, che opera in collaborazione con le strutture territoriali competenti per la gestione emergenze
Authorities	Documenti di consultazione emanati e seminari organizzati dall'Aeeg su nuovi provvedimenti per gli operatori	Chiarimenti sulle delibere	Condivisione tra funzioni competenti	Osservazioni sulle materie oggetto di regolazione
Istituzioni locali	<p>Servizio Illuminazione Pubblica: dal 2005 l'Unità ha intrapreso cicli di incontri con i Municipi per la rilevazione delle loro istanze e per individuare meglio le aree territoriali nelle quali avviare interventi prioritari;</p> <p>Servizio idrico: partecipazione a incontri sugli sviluppi del Servizio Idrico Integrato negli ATO di riferimento</p>	Istanze della PA e definizione di eventuali problematiche relative al Servizio di Illuminazione Pubblica e al Servizio Idrico Integrato (SII)	Condivisione dei risultati degli incontri e predisposizione di azioni di miglioramento a cura dei Responsabili dei servizi	<p>Nel 2005 è stato designato un referente dedicato ai rapporti con i Municipi per il Servizio Illuminazione Pubblica;</p> <p>in occasione degli eventi sul SII i Referenti di Acea rispondono alle questioni di interesse</p>



ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI E DEI LORO RAPPRESENTANTI 2005

	metodo di consultazione	informazione generata	utilizzo interno dell'informazione	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
dipendenti	<p>Potenziata nel 2005 le funzioni delle Unità Risorse Umane, decentrate presso le Società operative, che svolgono anche un ruolo di primo ascolto delle richieste dei dipendenti;</p> <p>l'Unità Relazioni Industriali recepisce le proposte della Commissione Pari Opportunità (CPO);</p> <p>inoltre, l'<i>house organ</i> <i>AceaNews</i> prevede uno spazio nel quale i dipendenti possono esprimere le proprie istanze e opinioni</p>	<p>Opinioni, richieste e suggerimenti dei dipendenti o di loro Commissioni</p>	<p>Le funzioni RU condividono quanto rilevato con i Responsabili chiamati in causa dalle varie istanze e assumono/propongono decisioni in merito</p>	<p>Le ipotesi di intervento sono illustrate al dipendente (per esempio in caso di richieste di trasferimento);</p> <p>anche per sollecitazione della CPO, nel 2005 sono avviati i lavori di realizzazione del Nido aziendale e gli atti che porteranno alla nomina del Consigliere di Fiducia</p>
Organizzazioni Sindacali (OOSS) e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	<p>Comitato di partecipazione (frequenza riunioni: 2 volte/anno), commissioni <i>ad hoc</i> e gruppi di lavoro tecnici;</p> <p>consultazioni preliminari ai trasferimenti di rami d'azienda previste da normativa italiana;</p> <p>presenza a convegni sulla responsabilità sociale d'impresa (RSI) organizzati o partecipati dalle OOSS;</p> <p>incontri periodici con gli RLS</p>	<p>Visioni e prospettive delle rappresentanze dei lavoratori su temi attinenti alle strategie e politiche di Gruppo; nel 2005 sugli appalti di lavoro in area energia;</p> <p>approfondimenti sulle conseguenze economico-giuridiche e sociali per i lavoratori ed eventuali misure previste;</p> <p>posizione delle OOSS sui temi RSI;</p> <p>opinioni sulle politiche per la sicurezza nei luoghi di lavoro</p>	<p>l'Unità Relazioni Industriali coinvolge le Funzioni competenti per condividere le scelte con le OOSS e garantirne successiva applicazione;</p> <p>determinazioni aziendali di modifica della struttura organizzativa;</p> <p>attenzione alle tesi avanzate dalle OOS sui temi RSI;</p> <p>condivisione all'interno delle Unità Prevenzione e Sicurezza; nel 2005 avvio del progetto SGSL – Sistema di Gestione Sicurezza sul Lavoro</p>	<p>Giungono a esito positivo 7 accordi sindacali; si risolve positivamente anche il conflitto generato dai procedimenti di mobilità interna del 2005;</p> <p>verbale delle 7 consultazioni relative ai trasferimenti di rami d'azienda;</p> <p>presentazione dei <i>Documenti di valutazione dei rischi</i>; nel 2005, presentazione progetto SGSL (LA15)</p>

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI 2005

	metodo di consultazione	informazione generata	utilizzo interno dell'informazione	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder
fornitori e loro associazioni	Tavolo di confronto della Funzione Servizi e Tecnologie con le Associazioni Datoriali Territoriali;	Problematiche inerenti il "mondo" degli appalti di lavori, con specifici riferimenti alla realtà Acea;	I tavoli rappresentano strumenti, per la fase preventiva di affidamento degli appalti, volti ad approfondire la conoscenza dei mercati locali di riferimento per poter strutturare gare che ne colgano al meglio le potenzialità (esempi 2005: progetto contatori digitali, disciplina del fenomeno del "collegamento sostanziale" tra operatori in gara);	Acea intende investire parte del risparmio ottenuto dalla differenza tra importi appaltati e aggiudicati per potenziare le verifiche sull'esecuzione delle opere coinvolgendo soggetti terzi imparziali e competenti;
	dialogo tecnico con gli operatori economici (come definito dalla direttiva 2004/18)	informazioni tecniche di dettaglio per la definizione dei beni oggetto di appalto	esame delle indicazioni ed elaborazione del capitolato d'oneri sulla scorta delle indicazioni accettate da Acea	documentazione per la procedura di gara d'appalto, resa disponibile on line



Acea
Bilancio di Sostenibilità 2005

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
tel +39 06 57996440
seg.rapistituzionali@aceaspa.it

coordinamento

Cristina Balostro

sezione ambientale

Debora Sabatini

supervisione

Claudio Puliti

gruppo di lavoro

Silvia Fortuna, Davide de Caro,

Carla Borromeo

con la collaborazione di

Irene Mercadante

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione

progetto grafico

EDB&RDB

fotografie

Archivio Acea

stampa

Marchesi Grafiche Editoriali
su carta Fedrigoni Symbol Freelife
patinata ecologica



finito di stampare

settembre 2006