



Bilancio di Sostenibilità 2006 - Identità Aziendale

Bilancio di Sostenibilità 2006



Identità Aziendale

- › Strategia e analisi
- › Profilo del Gruppo
- › Corporate governance e sistemi di gestione
- › Stakeholder



Sezione Economica

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



Sezione Sociale

- › Clienti e collettività
- › Fornitori
- › Personale
- › Azionisti
- › Istituzioni e impresa
- › Indicatori GRI di performance sociale



Sezione Ambientale

- › La nostra idea di sostenibilità: crescere con giudizio
- › Area energia
- › Area idrica
- › Emissioni in atmosfera, effluenti e rifiuti
- › La qualità dell'aria urbana
- › La ricerca
- › Gli investimenti ambientali
- › Indicatori GRI di performance ambientale

- › *Allegato in cd:*
Bilancio Ambientale



Schede società Italia-estero

- › Schede tecniche delle principali società del Gruppo



Identità Aziendale

- 2 Lettera di introduzione
- 5 Comunicare la sostenibilità: il report
- 11 Indice dei contenuti GRI
- 15 Relazione della società di revisione
- 18 **Strategia e analisi**
 - 18 › Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità
 - 25 › Le strategie e gli obiettivi
 - 26 › Gli obiettivi economici, sociali e ambientali
- 39 **Profilo del Gruppo**
 - 40 › Acea: ieri e oggi
 - 45 › Evoluzione
 - 46 › I mercati di riferimento
- 48 **Corporate governance e sistemi di gestione**
 - 49 › La corporate governance in Acea
 - 55 › I sistemi di gestione
- 60 **Stakeholder**
 - 61 › Definizione degli stakeholder
 - 62 › L'ascolto: obiettivi e modalità

Lettera di introduzione (1.1, 1.2)

Nel nostro *Codice Etico*, adottato nel 2004 e condiviso con le società del Gruppo, abbiamo dichiarato che: «Acea ha intrapreso la strada della sostenibilità che consiste nella progressiva integrazione della cura degli aspetti sociali e ambientali delle attività con le strategie aziendali (...). Tale scelta comporta una comunicazione trasparente dei valori che orientano il comportamento del Gruppo e delle politiche attuate in campo economico, sociale e ambientale e si traduce nella pubblicazione annuale del *Bilancio di Sostenibilità*». A tale dichiarazione abbiamo tenuto e continuiamo a tener fede, rinnovando ogni anno l'impegno nella pubblicazione del report di sostenibilità, giunto alla sua nona edizione, il cui obiettivo è quello di rendicontare le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, evidenziando ciò che l'impresa concretamente fa, in modo consapevole e pianificato, per conquistare l'apprezzamento e la fiducia dei propri stakeholder. Il report, anche quest'anno, è stato redatto secondo i principi indicati dalle *Linee guida della Global Reporting Initiative (GRI)*, utilizzando la nuova edizione (G3, 2006) presentata in Italia nel marzo 2007. L'adozione delle nuove *Linee guida* ha richiesto un impegno ancora più forte da parte del Gruppo che è riuscito tuttavia a raggiungere l'obiettivo di rendicontare sul 100% degli indicatori di performance proposti.

Impegnato nei business idrico ed energetico, nel corso del 2006 il Gruppo si è espanso in nuove aree territoriali, tramite l'acquisizione di partecipazioni in società preesistenti o la costituzione di nuove imprese di gestione, e ha fatto ingresso nel settore del *waste to energy* (la produzione energetica da rifiuti), con l'acquisizione di TAD Energia Ambiente SpA.

Acea ha ottenuto soddisfacenti risultati sia nella gestione dei rapporti con i clienti e con la collettività, nel solco di una tradizione di ascolto e rispetto, sia nella cura degli aspetti ambientali, sempre più al centro delle strategie e delle attenzioni del management, sia nella creazione di valore per gli azionisti, che hanno ricevuto una congrua remunerazione del capitale investito.

I rilevanti piani di investimento negli asset operativi – rete elettrica, impianti di generazione energetica, illuminazione pubblica, sistemi idrici – hanno contribuito al miglioramento delle infrastrutture funzionali all'erogazione di servizi essenziali, comportando benefici tangibili in termini di incremento della qualità dei servizi offerti, sicurezza, riqualificazione e sviluppo del territorio.

Grazie al forte impegno della struttura organizzativa, la maggior parte degli indicatori di performance hanno mostrato un sostanziale miglioramento che lascia ben sperare per il futuro.

In materia di sviluppo sostenibile gli impegni nel breve e nel medio periodo, a livello internazionale e nazionale, sono noti e largamente condivisi. Basti pensare alle indicazioni ribadite dal Consiglio europeo nel maggio 2006 con l'adozione della *Nuova strategia per lo sviluppo sostenibile*, che ne confermano la trasversalità in tutte le politiche, o, più specificamente, ai documenti elaborati dalla Commissione europea in tema di politiche energetiche o ancora, in ambito idrico, al cosiddetto "*Codice ambientale*" recentemente emanato nel nostro Paese, che riprende i temi della responsabilità d'impresa richiamando espressamente il principio

di tutela della risorsa idrica e del suo utilizzo secondo criteri di solidarietà che salvaguardino le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un patrimonio ambientale integro. E' in questo contesto che si colloca la scelta di sostenibilità di Acea ed è con queste indicazioni che il Gruppo costantemente si confronta. Nel rispetto degli obiettivi economici definiti nel piano strategico aziendale (2006-2008), incentrato sul consolidamento e l'espansione delle attività del settore idrico in Ambiti Territoriali Ottimali limitrofi e sul bilanciamento di generazione e approvvigionamento energetico, Acea ha in primo luogo garantito la solidità del proprio valore economico, con la convinzione che questa sia la premessa affinché possano essere soddisfatte le aspettative di crescita duratura, affidabile e sostenibile avanzate dagli stakeholder.

Il Gruppo ha assunto le proprie responsabilità in relazione alle grandi sfide che le società a sviluppo avanzato sono chiamate ad affrontare, prima fra tutte quella relativa ai cambiamenti climatici. Particolare impegno è stato perciò rivolto ad aumentare l'efficienza energetica dei sistemi che utilizzano le fonti primarie di energia (con la nuova Centrale termoelettrica di Voghera si sfiora il 56% di rendimento), a razionalizzare gli usi finali dell'energia elettrica, tramite le numerose iniziative intraprese da Acea Reti e Servizi Energetici, e a incrementare la quota parte di energia elettrica derivata dalle fonti rinnovabili, segnatamente dalla frazione organica dei rifiuti e dal vento.

Un altro aspetto sul quale sempre meglio andranno coordinati gli sforzi di miglioramento è la riduzione delle inefficienze negli usi dell'acqua potabile, contenendo le perdite sulle reti di distribuzione, ancora elevate, e promuovendo più maturi comportamenti nell'utilizzo consapevole della risorsa da parte dei clienti.

Ci auguriamo che questo report sia in grado di testimoniare il crescente impegno che Acea ha profuso, con la descrizione del lavoro fatto nel corso del 2006 con i dipendenti, con i partner finanziari, con i nostri clienti, con le istituzioni e le comunità.

E' nostra intenzione proseguire in questa direzione coinvolgendo sempre di più i soggetti che nel processo di creazione di valore sostenibile possono fornire un concreto contributo.

L'Amministratore Delegato
Andrea Mangoni



Il Presidente
Fabiano Fabiani





Comunicare la sostenibilità: il report



Il *Bilancio di Sostenibilità* è il documento che Acea pubblica, in modo volontario, ogni anno (3.3), per comunicare le proprie performance economiche, sociali e ambientali ai portatori di interesse (3.5)¹.

La presente edizione, riferita all'esercizio 2006 (3.1), è stata elaborata secondo i principi di rendicontazione proposti dalla *Global Reporting Initiative* (GRI)² e descritti nelle nuove *Linee guida GRI-G3* (2006).

I numeri indicati tra parentesi nel testo richiamano gli elementi standard e gli indicatori di performance, richiesti dalle *Linee guida GRI-G3*, per agevolarne l'individuazione all'interno del documento.

Acea inoltre, in continuità con l'ultimo report pubblicato (*Bilancio di Sostenibilità 2005*) (3.2), ha voluto integrare la presentazione delle performance economiche con i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder, secondo i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)³, e ha predisposto un *Bilancio Ambientale* che descrive, quantificandoli, i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo, tramite l'analisi del ciclo di vita dei prodotti (*LCA - Life Cycle Assessment*).

Contenuti e struttura del documento (3.5)

Per definire i contenuti del report, Acea si è attenuta alle indicazioni delle *Linee guida GRI-G3* – finalizzate a supportare l'impresa nella realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata – riconducendole alla propria realtà imprenditoriale e al contesto socio-economico nel quale è operativa.

In particolare, per valutare gli aspetti sui quali fosse più opportuno rendicontare in modo esauriente si è tenuto conto della natura giuridica dell'impresa (la Holding, Acea SpA, è quotata in Borsa), della missione aziendale (Acea è una Utility), dei settori di operatività del Gruppo (energetico e idrico)⁴ e del paese – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività.

L'operato di Acea ha valenze che si snodano, tipicamente, lungo i tre assi della sostenibilità e il Gruppo intende coniugare:

- la responsabilità economica, che si esplica, tra l'altro, nello sviluppo industriale sostenibile dell'impresa e nella creazione di valore per *azionisti* e *finanziatori*, ma anche nella stabilità e nella valorizzazione dei *dipendenti* e nella crescita dei *fornitori*;
- la responsabilità sociale, volta a garantire ai *clienti* l'accessibilità a servizi di elevato livello qualitativo, così come a fornire un contributo al benessere della collettività, tramite il coinvolgimento nella vita delle comunità locali, o ancora a realizzare una positiva interazione con le *istituzioni*;
- la responsabilità ambientale, finalizzata alla riduzione dei consumi di risorse naturali e al contenimento degli impatti sull'*ambiente*.

Per predisporre un documento adeguato, la squadra di lavoro interna, impegnata nella redazione del report, ha reperito, all'interno della Holding e presso le società del Gruppo, le informazioni utili a coprire il 100% degli elementi standard e degli indicatori di performance richiesti dalle *Linee guida GRI-G3* (core e additional); ha ritenuto inoltre opportuno integrare tali indicatori con ulteriori informazioni, sia descrittive sia quantitative, in grado di rispondere in modo più completo alle attese dei diversi portatori di interesse. Per esempio, si è dato ampio spazio a elementi che afferiscono alla qualità dei servizi, si sono presentate informazioni che aiutano a inquadrare il Gruppo rispetto al settore di riferimento e al contesto nazionale e si sono riportate osservazioni e valutazioni svolte da terzi sull'operato di Acea.

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

² 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-G3, edizione 2006, sono disponibili sul sito www.globalreporting.org.

³ Nelle linee guida 2001. In particolare per quanto riguarda la chiave di lettura rappresentata dalla distribuzione del Valore Aggiunto tra gli stakeholder (vedi Sezione Economica) e l'accurata descrizione dei flussi di scambio che intercorrono tra l'impresa e i diversi portatori d'interesse.

⁴ Vedi paragrafo Profilo del Gruppo.

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

LIVELLO DI APPLICAZIONE DELLE LINEE GUIDA GRI-G3 PER IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA 2006



Alcune indicazioni riportate nel *Bilancio di Sostenibilità*, inoltre, si prestano in modo particolare a mettere in luce gli aspetti cosiddetti "intangibili"⁵ del valore d'impresa, assumendo una prospettiva differente rispetto a quella tradizionale di tipo economico-patrimoniale; ad esempio, evidenziare la ripartizione del Valore Aggiunto tra gli stakeholder⁶ significa conferire valore di "investimento" a elementi che dal punto di vista strettamente contabile sono considerati "spese correnti".

Per quanto concerne la struttura del report, Acea ha ritenuto, in linea con le ultime due edizioni, di agevolare la lettura suddividendolo in 4 fascicoli, dedicati, rispettivamente, a illustrare l'*Identità Aziendale* e le relazioni di natura economica, sociale e ambientale che intercorrono tra il Gruppo e gli stakeholder (*Sezione Economica*, *Sezione Sociale* e *Sezione Ambientale* con allegato *Bilancio Ambientale* in cd). Quest'anno, inoltre, si è predisposto per la prima volta un fascicolo autonomo che presenta le schede tecniche di approfondimento delle principali società del Gruppo (*Schede società Italia-estero*).

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2006

<p>Identità Aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> › strategia e analisi › profilo del Gruppo › corporate governance › stakeholder 	<p>Sezione Economica</p> <ul style="list-style-type: none"> › responsabilità economica › calcolo e ripartizione del Valore Aggiunto › aspetti economici in relazione ai diversi stakeholder 	<p>Sezione Sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> › aspetti sociali in relazione ai diversi stakeholder
<p>Sezione Ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> › responsabilità ambientale › impatti ambientali e performance › area energia e area idrica › allegato in cd: Bilancio Ambientale 	<p>Schede società Italia-estero</p> <ul style="list-style-type: none"> › schede tecniche delle principali società del Gruppo 	<p>Dati di sintesi</p>

Confini del report (3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11)

Anche nella definizione del perimetro del *Bilancio di Sostenibilità* si è tenuto conto delle indicazioni delle *Linee guida GRI-G3* e dello specifico protocollo (*Perimetro del report*), senza omettere informazioni o dati signifi-

⁵ Gli "indicatori intangibili" si riferiscono alla gestione del capitale intellettuale d'impresa, articolato in capitale umano, strutturale, relazionale.

⁶ Secondo le indicazioni del GBS, sopra ricordate; vedi Sezione Economica.

cativi e cercando di dare chiara visibilità alla dimensione composita del Gruppo (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*).

Il più ampio perimetro considerato è dunque l'insieme costituito da Acea SpA e dalle altre società che rientrano nell'area di consolidamento⁷ (3.11), in linea con l'evoluzione della struttura societaria e organizzativa del Gruppo Acea, intervenuta nel 2006.

Ogni volta che tale confine varia, a seconda della disponibilità dei dati (da mettere in relazione anche a una loro progressiva gestione centralizzata), ciò viene evidenziato nel testo (3.7). Se, ad esempio, i dati e le performance presentati nella *Sezione Economica* coprono l'intera area di consolidamento, quelli della *Sezione Sociale* sono più circoscritti e la principale variazione rispetto all'ultimo report è data dall'inclusione della società Acea Ato 5, attiva nell'area idrica, nel perimetro del capitolo *Personale*. Nel 2006, inoltre, si sono ampliati il numero e la portata informativa delle "schede tecniche" dedicate a descrivere le società del Gruppo, e in particolare le società idriche di recente acquisizione (vedi il fascicolo *Schede società Italia-estero*). L'area che rispecchia i principali impatti economici, sociali e ambientali del Gruppo, rappresentata dalla Holding e dalle scorporate, incluse le società del settore energia frutto della joint venture tra Acea ed Electrabel (vedi box *Definizioni*), è stata comunque sempre oggetto di rendicontazione e ciò garantisce la comparabilità con le performance di sostenibilità pubblicate nei report precedenti (3.8).

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 (Acea 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, AceaElectrabel Produzione, AceaElectrabel Trading, AceaElectrabel Elettricità.

Sistema di reperimento e affidabilità dei dati (3.8, 3.9)

I dati e le informazioni pubblicati nel *Bilancio di Sostenibilità* vengono prevalentemente forniti dalle funzioni responsabili ma fanno anche riferimento a fonti ufficiali (quali le *Relazioni alla gestione* delle singole società o il *Bilancio economico annuale consolidato*); essi vengono in seguito integrati e precisati, sino alla convalida, attraverso momenti di incontro, approfondimento e confronto tra la squadra di lavoro e le funzioni direttamente interessate. Ove necessario, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le linee guida adottate.

Il documento, prima della pubblicazione, viene affidato per una verifica esterna a una società di revisione indipendente, scelta tra le principali presenti sul mercato italiano, con la quale Acea non ha cointeressi né altri legami. La società di revisione viene incaricata di esaminare contenuti e modalità di redazione del report e di rilasciare un giudizio complessivo circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza (vedi *Relazione della società di revisione*) (3.13).

Infine, il *Bilancio di Sostenibilità 2006* è stato sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (4.9).

Sistemi di misurazione (3.9)

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**.

⁷ Quale definita nella Sezione Economica del documento.

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 2006*, 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; inoltre, nella pagina web "Highlight" è possibile visionare, in modo interattivo, i grafici relativi ai principali dati economico finanziari degli anni più recenti, compararli tra loro e con quelli dei maggiori competitors nazionali;

- nella sezione "Regole e valori" si rinvengono 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 (3.4).

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
Giuseppe Sgaramella



Indice dei contenuti GRI (3.12)

Per l'indice degli elementi standard, riproposti in versione sintetica nel prospetto che segue⁸, si è utilizzata la traduzione italiana delle *Linee guida GRI*, edizione 2006 (G3)⁹, disponibile on line nel sito: www.globalreporting.org.

Il significato di ciascun **elemento standard**, così come di ogni indicatore di performance, più complesso di quanto qui possa apparire, trova in realtà articolata spiegazione nelle *Linee guida*, alle quali si rinvia.

Le tavole di riepilogo degli **indicatori di performance** sono presentate in fondo a ciascuna delle tre *Sezioni* del report: *Economica, Sociale e Ambientale*.

1. STRATEGIA E ANALISI

1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	pagg. 2, 18-22, 25-38	1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	pagg. 2, 20-22, 26-38 <i>Sezione Economica:</i> pag. 14 <i>Sezione Ambientale:</i> pag. 14
-----	---	-----------------------	-----	---	--

2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

2.1	Nome dell'organizzazione	pag. 40	2.8	Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale	pag. 44 <i>Sezione Economica:</i> pagg. 6, 10, 26, 32
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	pagg. 40, 42 e ss.	2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale)	pagg. 40 (e in nota 14), 41, 43, 45 <i>Sezione Economica:</i> pagg. 5, 10
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	pagg. 40, 41, 43, 45 <i>Sezione Economica:</i> pag. 5	2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	pag. 24 <i>Sezione Sociale:</i> pagg. 26, 38, 44, 59, 78-80 <i>Sezione Ambientale:</i> pag. 17
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Acea SpA, Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma			
2.5	Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	pag. 41			
2.6	Assetto proprietario e forma legale	pag. 42			
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	pagg. 46, 47 <i>Sezione Economica:</i> pag. 10			

segue

⁸ Il prospetto riporta l'elenco degli elementi standard e le pagine del report nelle quali si fa ad essi riferimento o, in alternativa, l'indicazione della loro mancata esplicitazione.

⁹ Per la spiegazione maggiormente articolata degli elementi standard, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia comunque all'edizione originale, in lingua inglese, delle *Linee guida GRI-G3*.

3. PARAMETRI DEL REPORT

Profilo del report

3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale)	pag. 6	3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)	pag. 6
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	pag. 6	3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	pag. 10

Obiettivo e perimetro del report

3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report	pagg. 6 e 4	3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli Indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report	pagg. 9 e s.
3.6	Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint venture, fornitori)	pagg. 8 e s.	3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione)	pagg. 8 e s., 26, 41 (e in nota 13), 44, 45 <i>Sezione Sociale:</i> pagg. 4, 56 <i>Schede società Italia-estero:</i> pagg. 2, 42 (e in nota 10)
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	pagg. 8 e s. <i>Sezione Economica:</i> pag. 18	3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	pagg. 8 e s. <i>Sezione Sociale:</i> pag. 4
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	pagg. 8 e s.			

Indice dei contenuti GRI

3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare: Strategia e analisi 1.1 – 1.2; Profilo dell'organizzazione 2.1 – 2.10; Parametri del report 3.1 – 3.13; Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder 4.1 – 4.17; 5. informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori core di performance; eventuali indicatori additional del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di supplementi di settore del GRI inclusi nel report	pagg. 11 e ss. Per gli indicatori di performance (core e additional), vedi: <i>Sezione Economica:</i> pag. 40 <i>Sezione Sociale:</i> pag. 89 <i>Sezione Ambientale:</i> pag. 39
------	---	---

Assurance

3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report (obiettivo e basi di ogni assurance esterna; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance)	pag. 9
------	---	--------

4. GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Governance

4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	pagg. 49, 51-55	4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse	pagg. 51, 52, 54, 55
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	pagg. 53 e s.	4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	pag. 52
4.3	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	pag. 52 (e in nota 25)	4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	pagg. 18, 20, 51 <i>Sezione Sociale:</i> pag. 58
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	pagg. 51 e s., (e in nota 22) <i>Sezione Sociale:</i> pag. 77	4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati	pagg. 9, 51, 53-55 <i>Sezione Economica:</i> pag. 3
4.5	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive (inclusa la buona uscita) e la performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	pag. 51, 54 e s. <i>Sezione Economica:</i> pag. 29 <i>Sezione Sociale:</i> pag. 62	4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali	pagg. 53, 54-57

Impegno in iniziative esterne

4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	<i>Sezione Sociale:</i> pag. 41 <i>Sezione Ambientale:</i> pag. 27	4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica	<i>Sezione Sociale:</i> pag. 86 <i>Sezione Ambientale:</i> pag. 35
4.12 (*)	Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce	pagg. 24 e s., 51 <i>Sezione Sociale:</i> pagg. 43, 46, 50, 58 e s., 63, 64, 66, 86, 88 <i>Sezione Ambientale:</i> pagg. 17, 30			

segue

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

4. segue GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Coinvolgimento degli stakeholder

4.14 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	pagg. 19, 24 e s., 61 e s. <i>Sezione Sociale:</i> pag. 86 <i>Sezione Economica:</i> pag. 9	4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	pagg. 57, 61-69 <i>Sezione Sociale:</i> pagg. 4-13, 27, 42-47, 86
4.15 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	<i>Sezione Sociale:</i> pagg. 62, 70, 86 <i>Sezione Economica:</i> pag. 9	4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	pagg. 62-69 <i>Sezione Sociale:</i> pagg. 4-13, 39 e s., 43, 85, 86, 87

5. Modalità di gestione

5. Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (<i>Management Approach</i>) con riferimento agli aspetti stabiliti per ciascuna categoria di indicatori di performance	<i>Identità Aziendale:</i> pagg. 19, 55, 58 <i>Sezione Sociale:</i> pagg. 4, 14 e s., 34, 40, 49 e s., 55, 62, 64, 67, 69, 77, 88 <i>Sezione Economica:</i> pag. 3 <i>Sezione Ambientale:</i> pagg. 6, 14
---	--

Relazione della società di revisione



Relazione di verifica

*Agli azionisti
di Acea S.p.A.*

Oggetto della verifica

Abbiamo svolto alcune procedure di verifica dei dati e delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità al 31 Dicembre 2006 di Acea e delle sue controllate (Gruppo Acea). Lo scopo dell'analisi è stata la verifica della coerenza interna e della concordanza del Bilancio di Sostenibilità con i contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri adottati nella predisposizione del Bilancio stesso.

Criteri di redazione

Abbiamo valutato l'indicazione, riportata nel paragrafo "Comunicare la sostenibilità: il report" del Bilancio di Sostenibilità, secondo cui lo stesso è stato predisposto secondo i principi di rendicontazione proposti dalla Global Reporting Initiative (GRI) e descritti nelle nuove Linee guida GRI -G3 (2006), integrati con i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) per i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder, e con l'analisi del ciclo di vita dei prodotti (LCA - Life Cycle Assessment) per la quantificazione dei flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo.

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

Lavoro svolto

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

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

- verifica della rispondenza dei dati di carattere economico-finanziario alle informazioni riportate nei bilanci consolidati di Acea S.p.A e delle sue controllate al 31 Dicembre 2005 e al 31 Dicembre 2006. In relazione ai dati e alle informazioni di carattere economico-finanziario non abbiamo svolto ulteriori attività di verifica facendo riferimento a quanto riportato nelle relazioni delle società di revisione ai bilanci consolidati emesse rispettivamente in data 4 aprile 2006 e 24 Aprile 2007;
- interviste con i rappresentanti dalla Direzione e con il personale delle Società del Gruppo al fine di:
 - raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;

- rilevare i processi e le procedure a supporto della raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati dalle singole aree operative e uffici alla Funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.
- svolgimento di procedure analitiche ed esame a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità al fine di ottenere una conferma:
 - dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste;
 - dell'efficacia dei processi in atto e della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti;
 - dell'efficacia del funzionamento dei sistemi di controllo interni per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni.
- analisi della completezza, comprensibilità e coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità. Tale attività è stata svolta sulla base di:
 - criteri adottati dalla Direzione di Acea al fine di predisporre il Bilancio di Sostenibilità;
 - un'analisi di Benchmarking dei rapporti approntati da aziende operanti nello stesso settore del Gruppo Acea.

Conclusioni

Sulla base delle procedure di verifica limitata sopra descritte, le informazioni qualitative e quantitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità appaiono coerenti e rispondenti ai contenuti richiesti o suggeriti dalle linee guida e dai criteri in conformità ai quali è stato predisposto. In particolare i contenuti del Bilancio si ritengono in linea con il livello di applicazione A + previsto dalle GRI Guidelines version 3.0 (G3).

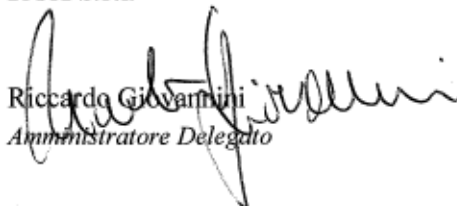
Non siamo venuti a conoscenza di variazioni e integrazioni significative che dovrebbero essere apportate al Bilancio di Sostenibilità per renderlo conforme ai criteri richiamati.

Per il miglioramento delle prossime edizioni del rapporto riteniamo utile ricercare una maggiore sinteticità di esposizione dei contenuti, ai fini di una migliore chiarezza e fruibilità del documento, ed estendere, alle Società di più recente acquisizione, le prassi di gestione e validazione dei dati già consolidate presso la capogruppo e le altre società controllate.

Roma, 14 settembre 2007

RGA S.r.l.

Riccardo Giovannini
Amministratore Delegato





Strategia e analisi

Acea: i valori e il contributo alla sostenibilità (1.1, 4.8)

I principi di riferimento del Gruppo Acea sono espressi nei codici valoriali¹⁰ dei quali si è dotato nel tempo: la *Missione del Gruppo*, la *Politica Ambientale*, la *Carta dei Valori*, il *Codice Etico degli appalti*, il *Codice Etico*, la *Politica della Qualità* e la *Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro*. 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.

¹⁰I 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*, *la Politica della Qualità* (aggiornata nel 2006) e *la Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro* (2006) 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 approvvigionamenti.

Box - "La sostenibilità" nel Codice Etico del Gruppo Acea (5)

«Acea ha intrapreso la strada della sostenibilità che consiste nella progressiva integrazione della cura degli aspetti sociali e ambientali delle attività svolte con le strategie aziendali.

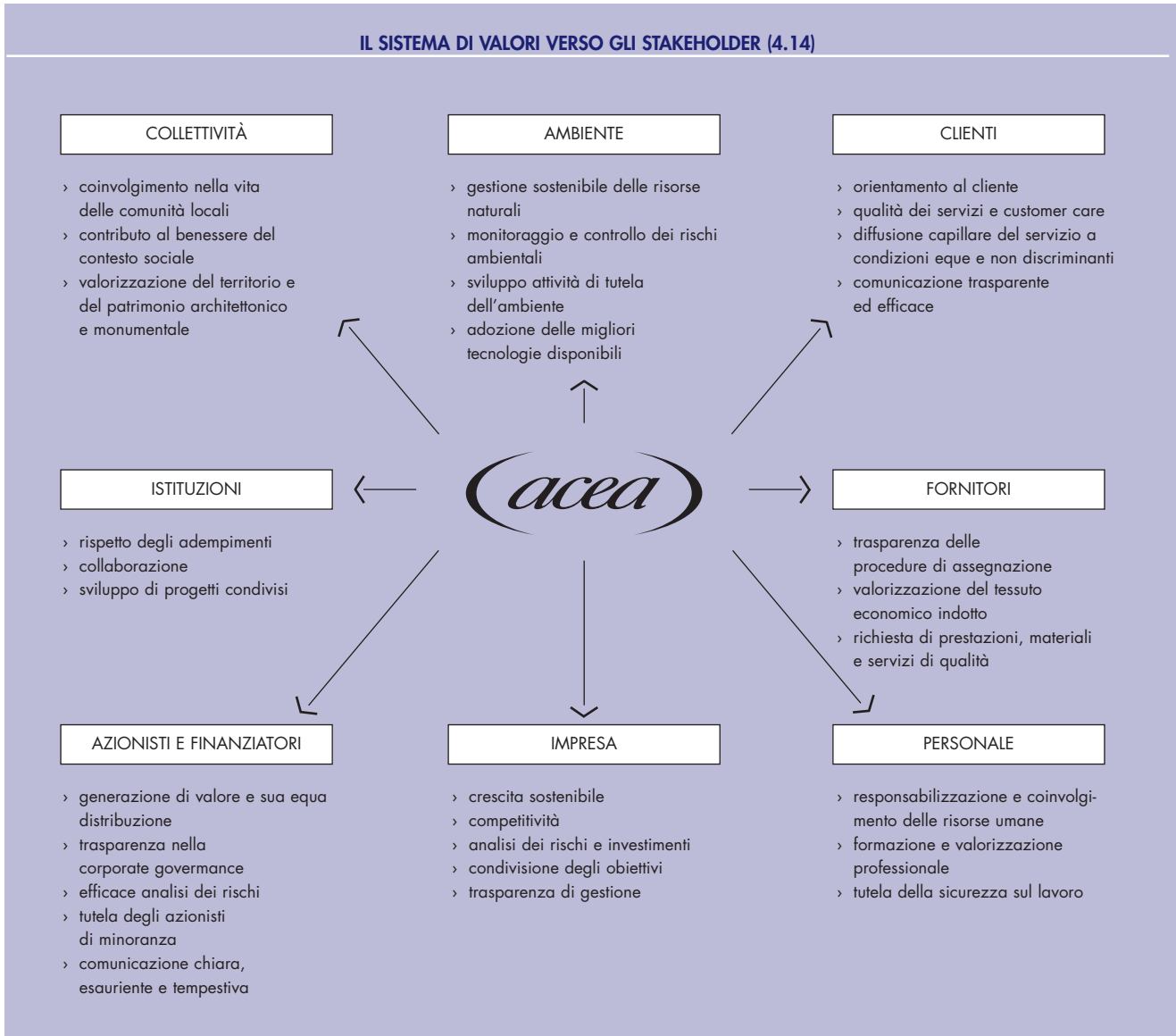
L'attenzione a tali aspetti assume particolare rilievo in Acea, considerata la peculiare natura dei servizi erogati: l'acqua e l'energia sono beni essenziali che impattano significativamente sulla qualità della vita delle comunità servite e hanno, per loro natura, forti implicazioni ambientali.

Tale scelta comporta una comunicazione trasparente dei valori che

orientano il comportamento del Gruppo e delle politiche attuate in campo economico, sociale e ambientale e si traduce nella pubblicazione annuale del *Bilancio di Sostenibilità*.

Il *Bilancio di Sostenibilità* offre ai diversi stakeholder che interagiscono con Acea l'opportunità di verificare i comportamenti aziendali e di valutare la coerenza tra obiettivi e risultati».

Fonte: *Codice Etico del Gruppo Acea*, art. 21 – *La sostenibilità*.



1994

- Adozione volontaria delle *Carte dei servizi*

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

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

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, istituzione dell'*Organismo di Vigilanza* e adozione del *Codice Etico* in AceaElectrabel, 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

2006

- Recepimento della nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* (pubblicato da Borsa Italiana nel marzo 2006)
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'*Organismo di Vigilanza* in AceaElectrabel Elettricità, Acea Ato 5, Voghera Energia e Roselectra
- Introduzione della nuova disciplina in materia di *internal dealing* (che aggiorna il *Codice* introdotto nel 2005)
- Aggiornamento della *Politica della Qualità del Gruppo*
- Adozione della *Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro*
- Operatività della versione aggiornata del *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini all'interno dell'azienda*, che include il concetto di "mobbing" e nomina del *Consigliere di fiducia*, a disposizione dei dipendenti.

Del resto, il tema della responsabilità sociale d'impresa, inteso nella sua accezione più ampia – vale a dire declinata lungo i tre assi della sostenibilità: sociale, ambientale, economico –, continua a diffondersi nel nostro paese. Lo confermano le posizioni assunte a livello governativo, che recepiscono indicazioni europee, le analisi svolte da diversi osservatori ed enti di ricerca, nonché il recente configurarsi di luoghi d'incontro tra imprese (reti, network) che scelgono di condividere le esperienze fatte, contribuendo a delineare i tratti di una nuova cultura d'impresa.

La sostenibilità: la voce delle istituzioni pubbliche (1.1, 1.2)

Nelle agende delle istituzioni pubbliche il tema della sostenibilità è trattato con sempre maggior impegno e il risultato è la diffusione di interventi e documenti nei quali vengono presentate le principali sfide future e definite le posizioni assunte dagli organismi pubblici.

In questo modo si delinea lo **scenario di riferimento dell'attività imprenditoriale di Acea**, per le implicazioni che ne derivano in tema di ambiente, qualità, politiche energetiche, efficienza e risparmio nelle fonti impiegate, sviluppo industriale competitivo e sostenibile, rispetto delle istanze degli stakeholder.

Box - La posizione degli organismi pubblici internazionali

Il più famoso tra i documenti in tema di sostenibilità è il Protocollo di Kyoto, approvato nel 1997 nell'ambito della Convenzione Quadro nelle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, che obbliga gli stati aderenti a impegnarsi per la riduzione dei **gas serra** allo scopo di contrastare il **surriscaldamento globale** (global warming).

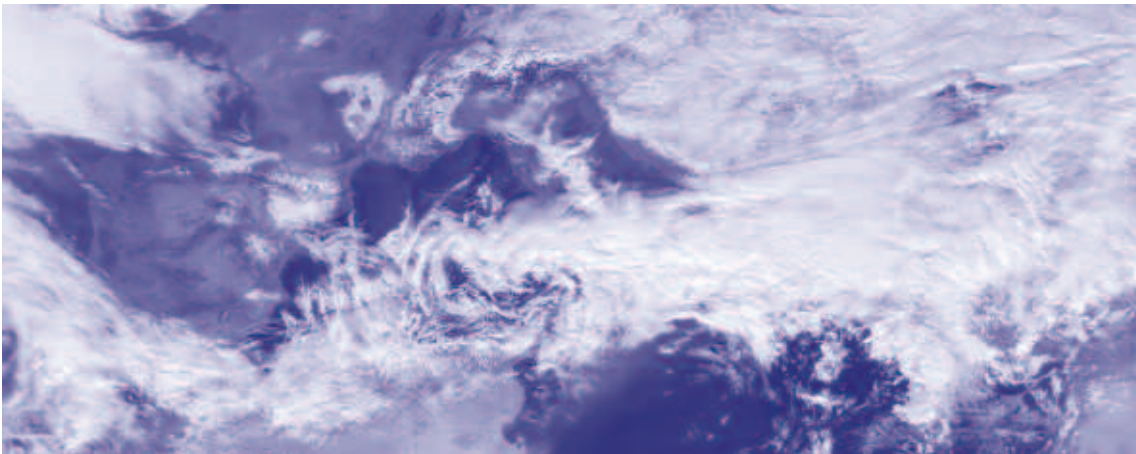
Con la direttiva CE/2003/87 l'Unione Europea ha risposto al Protocollo di Kyoto predisponendo l'utilizzo, a partire dal 1° gennaio 2005, dell'Emission Trading: la compravendita di quote di emissione di CO₂. La direttiva prevede, infatti, l'assegnazione, a ogni impresa interessata dal provvedimento, di un tetto massimo di CO₂, con la possibilità di acquistare o cedere sul mercato le carenze o le eccedenze prodotte e autorizzate.

In tema di **politiche energetiche, nel 2006**, la Commissione Europea ha elaborato due importanti documenti. Il primo è il Libro verde *Una strategia europea per un'energia sostenibile, competitiva e sicura* (COM 2006 105) dove si individuano sei settori chiave per le sfide dell'Europa nei prossimi anni, tra cui: il completamento di un mercato unico europeo dell'energia; la diversificazione del mix energetico; l'orientamento verso uno sviluppo sostenibile per affrontare i cambiamenti climatici, ricercando l'equilibrio tra protezione ambientale, competitività e sicurezza degli approvvigionamenti. Il secondo documento è il *Piano d'azione per l'efficienza energetica* (COM 2006 545) che, in risposta agli scenari del libro verde, illustra politiche e azioni finalizzate al raggiun-

gimento entro il 2020 di un **risparmio** annuo di almeno il 20% nei consumi di energia.

Per quanto attiene alla politica di **sviluppo imprenditoriale e responsabilità sociale d'impresa**, l'ultima posizione assunta dall'Unione Europea è espressa nella comunicazione *L'attuazione del partenariato per la crescita e l'occupazione: fare dell'Europa un polo di eccellenza in materia di responsabilità sociale delle imprese* (COM 2006 136), documento nel quale si ribadisce un modello europeo di *economia di mercato competitiva e sostenibile*, in cui la responsabilità sociale d'impresa sia posta a fondamento di una crescita che integri considerazioni sociali e ambientali nell'attività economica, che migliori le condizioni del lavoro e sviluppi le opportunità di occupazione, che incoraggi l'innovazione e lo spirito imprenditoriale.

Nel maggio del 2006, infine, il Consiglio europeo è intervenuto adottando una *Nuova strategia per lo sviluppo sostenibile* (SSS), confermando **la trasversalità in tutte le politiche e attività dell'Unione e individuando le sfide chiave per la sua realizzazione**, tra cui: limitare i cambiamenti climatici, i loro costi e le ripercussioni negative per la società e l'ambiente, promuovere modelli di consumo e di produzione sostenibili, anche attraverso la cooperazione e la condivisione di responsabilità da parte delle imprese, creare un contesto socialmente inclusivo tenendo conto della solidarietà tra le generazioni nonché garantire e migliorare la qualità della vita dei cittadini quale presupposto per un benessere duraturo delle persone.



Box - Lo sviluppo sostenibile per il Consiglio europeo

«Per sviluppo sostenibile si intende la necessità di soddisfare i bisogni dell'attuale generazione senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i loro. (...) Esso mira a salvaguardare la capacità del nostro pianeta di sostenere la vita in tutta la sua diversità e si basa sui principi della democrazia, della parità di genere, della solidarietà, dello stato di diritto e del rispetto dei diritti fondamentali, comprese libertà e pari opportunità per tutti. Esso è volto al costante migliora-

mento della qualità della vita e del benessere sul nostro pianeta per le generazioni attuali e future. A tal fine esso promuove un'economia dinamica caratterizzata dalla piena occupazione e da un livello elevato di istruzione, protezione della salute, coesione sociale e territoriale e tutela dell'ambiente in un mondo pacifico e sicuro, nel rispetto della diversità culturale».

(Consiglio europeo, maggio 2006)

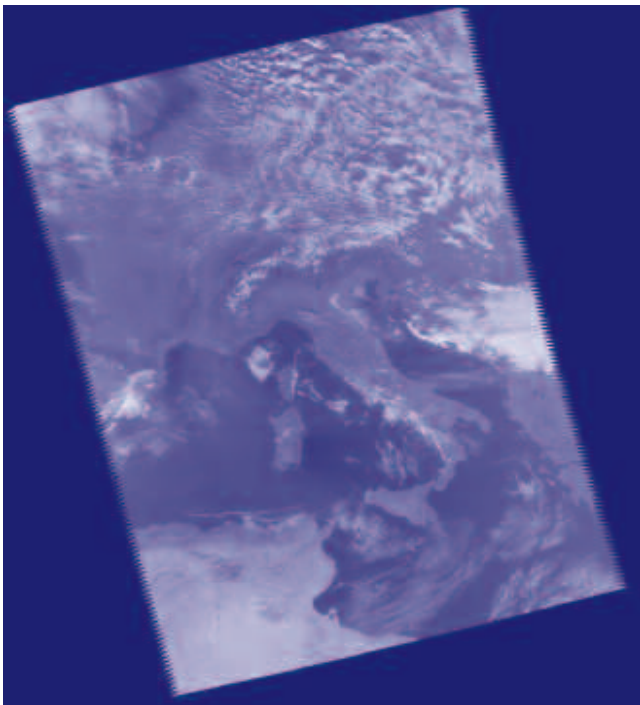
In Italia la posizione ufficiale in tema di sostenibilità è ben espressa a partire dalla **Strategia nazionale di azione ambientale per lo sviluppo sostenibile**, elaborata nel 2002 dal CIPE. In tale documento vengono individuate le priorità e gli strumenti operativi, in continuità con il sesto piano di azione ambientale dell'Unione Europea e con gli obiettivi fissati dal Consiglio europeo di Lisbona e Göteborg in materia di piena occupazione, coesione sociale e tutela ambientale. Alcuni principi guida e aree di intervento sono:

principi ispiratori della strategia nazionale

- integrazione della salvaguardia ambientale nelle altre politiche;
- preferenza per stili di vita consapevoli e parsimoniosi;
- aumento dell'efficienza globale nell'uso delle risorse;
- riduzione degli sprechi;
- partecipazione di tutti gli attori sociali alla determinazione degli obiettivi e degli impegni e alla corrispondente condivisione delle responsabilità.

aree tematiche prioritarie e obiettivi generali

- **clima e atmosfera:** riduzione delle emissioni dei gas serra del 6,5% rispetto al 1990, nel periodo 2008-2012;
- **qualità dell'ambiente e qualità della vita negli ambienti urbani:** riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera e mantenimento delle concentrazioni di inquinanti al di sotto dei limiti di legge;
- **prelievo di risorse e produzione di rifiuti:** riduzione del prelievo delle risorse senza pregiudicare gli attuali livelli di qualità della vita; miglioramento della qualità della risorsa idrica; conservazione o ripristino della risorsa idrica; gestione sostenibile del sistema produzione/consumo della risorsa idrica; riduzione della produzione, recupero di materiale e recupero energetico dei rifiuti.



Gli interventi delle autorità nazionali si sono successivamente articolati e specificati. Dal 2004 è in funzione il sistema dei **certificati bianchi**, di particolare rilievo nel **settore della distribuzione di energia elettrica** (DM Attività Produttive del 20 luglio 2004). La politica di promozione del risparmio energetico, ideata dal sistema, permette di ottenere i seguenti **benefici diretti**:

1. **risparmi energetici** attraverso la realizzazione di specifici interventi di ottimizzazione e razionalizzazione negli usi finali
2. **riduzione dei gas serra** imputabile ai minori consumi di energia ad ausilio degli obiettivi del Protocollo di Kyoto

e diversi **vantaggi indiretti**, tra cui la riduzione della dipendenza dalle risorse estere e lo sviluppo di un mercato dell'offerta e della domanda di prodotti e servizi ad alta efficienza energetica.

Nel settore **idrico** il legislatore, attraverso il "**Codice ambientale**" emanato nel 2006 (D. Lgs. 3 aprile 2006 n.152 recante "norme in materia ambientale"), che recepisce nella sostanza le disposizioni previste dalla precedente legge di settore (legge Galli), riprende i temi della sostenibilità richiamando espressamente il principio di tutela della risorsa idrica e del suo utilizzo secondo criteri di solidarietà che **salvaguardino le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un patrimonio ambientale integro**. Proprio in osservanza a tali principi, sono di rilievo le attività disciplinate dal provvedimento in funzione del risparmio idrico, volte a razionalizzare i consumi ed eliminare gli sprechi, nonché le attività tese ad assicurare l'informazione agli utenti, promuovere iniziative per la diffusione della **cultura dell'acqua** e garantire l'accesso dei cittadini alle informazioni.

Anche nel settore **elettrico** aspetti della sostenibilità sono esplicitamente richiamati. Nel piano triennale 2006/2008 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), l'istituzione posta a regolazione e controllo di tali settori, vengono definiti sei obiettivi generali, ulteriormente suddivisi in obiettivi operativi, tra cui:

- assistere e tutelare l'utente finale dei servizi energetici per gli aspetti della qualità, della sostenibilità sociale, della conciliazione e soluzione delle controversie;
- sostenere le scelte e le politiche per lo sviluppo sostenibile con riferimento alle implicazioni ambientali che le attività di generazione e offerta energetica possono comportare e agli usi razionali dell'energia;
- sviluppare l'interlocuzione con gli stakeholder di sistema: soggetti istituzionali, operatori, consumatori, media.

A livello locale, le istituzioni territoriali nazionali, comuni, province e regioni, si sono da tempo attivate, dando seguito a progetti creati su proprio impulso e aderendo a iniziative di respiro internazionale sui temi dello sviluppo sostenibile.

Box - La responsabilità sociale nelle indagini UPS Europe e Confindustria

La **UPS Europe Business Monitor** è una ricerca svolta ogni anno, a partire dal 1992, da una società indipendente, con lo scopo di fornire un costante aggiornamento sulle opinioni dei manager delle principali aziende europee, funzionale a cogliere le tendenze del mondo imprenditoriale.

Il campione degli intervistati nel 2006 (1.450 dirigenti di aziende francesi, tedesche, italiane, spagnole, inglesi, belghe e olandesi, con più di 3.000 dipendenti e un fatturato medio di almeno 1,2 mld di euro) ha risposto anche a una domanda sui principali obiettivi delle attività di responsabilità sociale d'impresa (RSI) svolta dalle imprese.

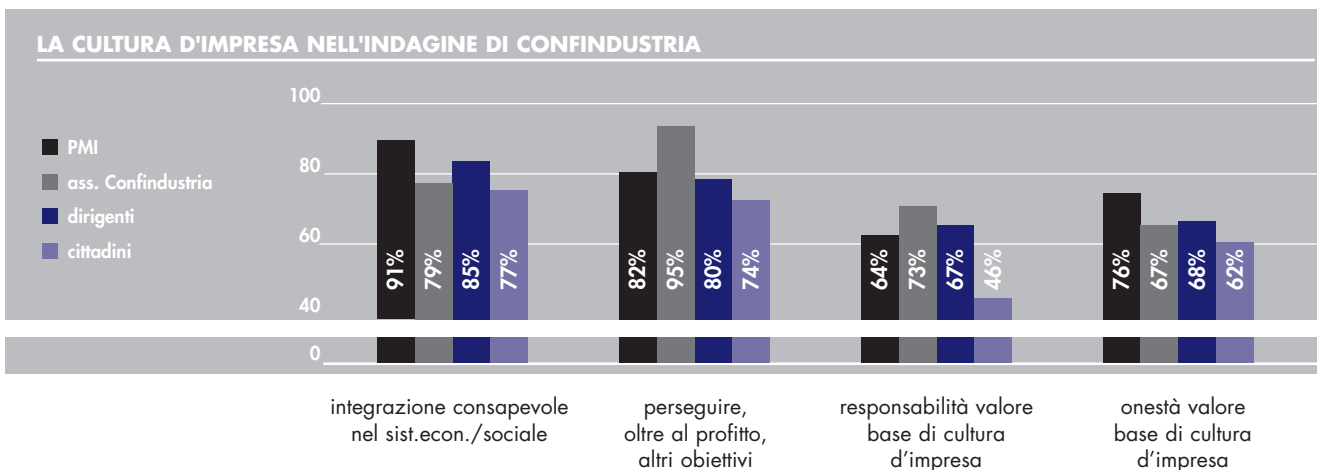
Osservando le risposte fornite dai manager italiani, rispetto alla media europea (vedi grafico), si evidenzia l'essenziale funzione di leva competitiva attribuita alla RSI ("vantaggio sulla concorrenza") nel nostro paese e l'opportunità offerta dalle pratiche di responsabilità sociale di contribuire in modo positivo al benessere della comunità; tali attività, inoltre, vengono ritenute in sintonia con l'evoluzione delle leggi di settore, tanto da rappresentare un modo per adeguarsi alle richieste normative; infine, è elevata, sebbene inferiore alla media europea, la percentuale di risposte che mettono in risalto il contributo della RSI al miglioramento della reputazione aziendale.



Fonte: elaborazioni Acea dall'UPS Europe Business Monitor, 2007.

Sempre nel 2006 si è svolta un'indagine sulla cultura d'impresa in Italia, commissionata da Confindustria e Sole24Ore, che ha prodotto interessanti risultati anche sul ruolo che le aziende ritengono di poter svolgere nella società. L'indagine è stata realizzata tramite focus group e interviste somministrate sia a soggetti del mondo imprenditoriale (PMI, associati a Confindustria, manager) sia a rappresentanti della società

civile. Tra i temi affrontati hanno trovato naturale collocazione anche alcuni aspetti legati alla responsabilità sociale: gli intervistati hanno connotato la cultura d'impresa come la capacità di integrarsi, in modo consapevole, nel sistema economico e sociale e di andare oltre la naturale missione della creazione di valore economico, perseguendo altri obiettivi. Responsabilità e onestà sono risultati i due tratti distintivi della cultura d'impresa.



Fonte: elaborazioni Acea su *La cultura d'impresa in Italia*, 2007, indagine Eurisko, commissionata da Confindustria e Sole24Ore.

La condivisione delle tematiche di responsabilità sociale d'impresa

L'impegno di Acea per la sostenibilità trova riscontro anche nelle occasioni di partecipazione e confronto sui temi RSI, sia quando a promuovere tali iniziative è la stessa azienda, sia quando viene chiamata a portare la propria testimonianza, sia, infine, quando essa è semplicemente oggetto di osservazione e valutazione (vedi box – *RSI condivisa*).

Acea, inoltre, in coerenza con le strategie adottate, sta valutando l'opportunità di aderire al Global Compact, l'iniziativa lanciata nel 1999 da Kofi Annan a supporto di nove principi universali relativi ai diritti umani, al lavoro e all'ambiente.

Box - La RSI condivisa: le iniziative 2006 (4.12, 4.14)

Il **contributo delle persone** di Acea a eventi formativi, seminari, progetti o Master:

Master:

- *Mema* – Master in Economia e Management Ambientale, I livello, – Università Bocconi
- *Ambiente Urbano e Domestico*, master II livello, promosso dalla Facoltà di ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma, "Centro Interuniversitario di Tecnologia e Chimica dell'Ambiente" (C.I.T.C.A.)
- *Corporate citizenship: strategie integrate di responsabilità sociale* - organizzato da Fondaca, con il supporto del Boston College e Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
- *Management e Responsabilità Sociale d'Impresa*, I livello, – Università Angelicum San Tommaso D'Aquino e Università LUMSA
- *Diritto e gestione dei servizi pubblici*, II livello, – organizzato dall'università LUMSA

Incontri, giornate di studio e interviste:

- Biennale Internazionale della Comunicazione Ambientale 2006 – nel convegno: "Responsabilità sociale e bilancio di sostenibilità", intervento sul ruolo del distributore elettrico a favore della sostenibilità: rispetto ambientale e risparmio energetico
- Responsabilità sociale degli azionisti – intervento durante l'official national event del congresso nazionale AIESEC, piattaforma internazionale di studenti universitari per lo sviluppo del potenziale, gli scambi e la cooperazione internazionale
- Network sviluppo sostenibile – intervento sull'applicazione delle *Linee guida Global Reporting Initiative*, all'interno del programma di incontri formativi sulla responsabilità sociale d'impresa attivati dalla rete delle camere di commercio lombarde
- CSR Manager Network (del quale Acea è membro) – incontri con le aziende aderenti al network su tematiche di responsabilità sociale d'impresa, organizzato da Isvi e Altis-Università Cattolica di Milano
- Discerno – progetto finanziato dalla Commissione europea, curato da Ceep Europa e Confservizi, per la diffusione dei principi dell'Unione Europea, Ocse e ONU sulla RSI e corporate governance. presentazione del case-study Acea

Formazione e diffusione interna:

- Sviluppo di moduli dedicati alla RSI e all'ambiente nei corsi di formazione riservati ai neoassunti
- Diffusione della responsabilità sociale di Acea verso le società del Gruppo di nuova e recente acquisizione
- Corsi di aggiornamento ambientale in AceaElectrabel Produzione (sistemi certificati e Gestione dei Rifiuti).

Il **contributo delle esperienze** e dei materiali di Acea a studi, pubblicazioni, indagini:

- *Corporate social responsibility – reconciling aspiration with application*, testo redatto dalla European Academy of Business in Society (EABIS). Acea viene citata come caso di applicazione di responsabilità sociale d'impresa tra le aziende di servizi pubblici locali.
- *Webranking 2006 Italia Top 80*, analisi della comunicazione istituzionale e finanziaria presente nei siti web di 83 imprese italiane quotate. Ai fini della valutazione vengono usati criteri tecnologici e contenuti, tra questi i più rilevanti sono: informazione finanziaria, corporate governance, informazione istituzionale e sala stampa. Gli investitori, intervistati per la definizione della rilevanza dei criteri indicati, si sono dichiarati i più interessati ai fattori critici che guidano lo sviluppo delle società e alle informazioni sulla responsabilità sociale d'impresa. Acea sale di 13 posizioni rispetto al 2005, passando da 25.75 punti a 32.5 (2.10)
- Il *Bilancio di Sostenibilità* di Acea è stato oggetto di studio alle lezioni del master universitario *Servizi pubblici locali*, II livello, organizzato dall'Università di Roma Tre
- *Advance*, Sustainable Value of European Industry: progetto di interesse comunitario, finanziato dal programma europeo LIFE, per l'analisi delle performance ambientali di alcune importanti imprese europee, Acea è leader nel settore delle *utilities*. La descrizione del progetto *Advance* è stata quindi oggetto di un articolo pubblicato su *Atlante*, mensile sullo sviluppo sostenibile
- *Carbon disclosure project* – valutazione delle performance economiche di un set di imprese a livello internazionale, tenendo conto delle esternalità determinate dalle emissioni di CO₂. Acea ha ottenuto una buona valutazione complessiva, grazie al basso livello di emissioni specifiche per unità di energia elettrica prodotta.
- *Clinton Foundation* – presentazione e descrizione delle esperienze e delle soluzioni adottate dal gruppo Acea in tema di riduzione degli impatti ambientali, risparmio risorse naturali e efficienza energetica. Le competenze aziendali sono state presentate come funzionali all'applicazione della *Clinton Climate Initiative* nella città di Roma.
- *Report di sostenibilità: aziende GRI a confronto*, presentazione elaborata dal Network sviluppo sostenibile come materiale di studio all'interno del percorso formativo sulla responsabilità sociale d'impresa
- 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.

Le strategie e gli obiettivi (1.1)

Nel marzo 2006 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Piano economico-finanziario del Gruppo¹¹, che si sviluppa lungo le tre principali aree di business – gestioni idriche, reti dell'energia e mercato dell'energia – ed esplicita gli obiettivi al 2008, in termini di redditività, investimenti e situazione finanziaria.

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.

Box - 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

Gli obiettivi presentati di seguito tengono conto del nuovo Piano strategico e hanno lo scopo di illustrare gli orientamenti del Gruppo e le conseguenti iniziative intraprese¹², che consentono di indicarne il livello di implementazione.

Essi vengono definiti in collaborazione con i responsabili delle Funzioni coinvolte e approvati dall'Amministratore Delegato.

¹¹ 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.

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.

Gli obiettivi economici, sociali e ambientali (1.1, 1.2)

Si segnala che gli obiettivi intermedi 2006-2007 sono stati in parte riformulati rispetto a quanto pubblicato nella precedente edizione del report, tenendo presente l'evoluzione delle strategie del Gruppo e la ristrutturazione organizzativa intervenuta nel 2006 (3.10). Inoltre, le informazioni circa le azioni svolte nel 2006, sinteticamente presentate in tabella, vengono illustrate nelle *Sezioni Economica, Sociale e Ambientale* e nelle *Schede società Italia-estero*.

OBIETTIVI ECONOMICI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Consolidare la posizione di primo operatore nazionale nel settore idrico	LAZIO/CAMPANIA			Tutti gli stakeholder
	Acea Ato 2 SpA: completare l'acquisizione del SII nell'ATO 2 - Lazio centrale	Acea Ato 2 SpA (Roma e altri 111 Comuni): acquisiti complessivamente 69 comuni, equivalenti a 3.273.652 abitanti residenti, pari ad oltre il 90% del totale (3.600.000).	XX	
	Acea Ato 5 SpA: revisione della convenzione e della tariffa per migliorare l'equilibrio economico della società di gestione dell'ATO 5 - Lazio meridionale	Acea Ato 5 SpA (Frosinone): ultimate le attività finalizzate alla revisione tariffaria	XX	
	Gori SpA: completare acquisizioni dei comuni dell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano	Gori SpA (Sarnese Vesuviano): acquisiti 66 comuni sui 76 a regime (per un totale di 1.176.068 abitanti)	XX	
	TOSCANA/UMBRIA			
	Acque SpA: potenziare i canali e gli strumenti di finanziamento per poter sostenere gli investimenti previsti nell'ATO 2 - Basso Valdarno	Acque SpA (Pisa): sottoscritto un contratto con una cordata di banche per un finanziamento complessivo di 255 milioni di euro	XXX	
	Publiacqua SpA: ingresso nel capitale della società di gestione dell'ATO 3 - Medio Valdarno	Publiacqua SpA (Firenze): perfezionati gli atti relativi all'ingresso di Acque Blu Fiorentine SpA – società a maggioranza di Acea SpA – nel capitale della società di gestione dell'ATO di Firenze	XXX	
	Acquedotto del Fiora SpA: revisione della convenzione e della tariffa per migliorare l'equilibrio economico della società di gestione dell'ATO 6 - Ombrone	Acquedotto del Fiora SpA (Siena-Grosseto): ultimate le attività finalizzate alla revisione della convenzione e, conseguentemente, alla revisione tariffaria	XXX	
Rafforzare la posizione di Acea tra i principali operatori nel mercato della generazione e della vendita di energia	Mercato energia: completare la realizzazione degli impianti di generazione elettrica per tendere all'equilibrio (nel 2008) tra produzione e fabbisogno (vendita)	Completata la realizzazione e avviata l'attività produttiva della Centrale termoelettrica a ciclo combinato da circa 400 MW nel Comune di Rosignano. E' attesa l'entrata in servizio commerciale nel corso del 2007 Prosecuzione dei lavori sull'impianto di Leini	XXX	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI ECONOMICI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Rafforzare la posizione di Acea tra i principali operatori nel mercato della generazione e della vendita di energia	Mercato energia: potenziare le attività di vendita di energia elettrica ed esplorare le opportunità di vendita combinata di energia elettrica e gas, anche attraverso partnership con altri operatori	AceaElectrabel Elettricità ha portato le vendite sul mercato libero a 3.518 GWh (+ 42% rispetto al 2005)	XX	Tutti gli stakeholder
		Costituita la società Elettria SpA, per la commercializzazione e la vendita di energia, gas e servizi accessori ai clienti idonei in Toscana. La società avvierà l'operatività nel 2007		
		Costituita la società Elga Sud SpA, per la commercializzazione e la vendita di energia elettrica e gas ai clienti idonei in Puglia. La società avvierà l'operatività nel 2007		
	Reti energia: procedere con la realizzazione delle opere previste nel piano decennale investimenti sulla rete	Realizzati investimenti di ampliamento e ammodernamento delle reti di distribuzione (per circa 113 mln di euro, + 31% rispetto al 2005)	XXX	
	Termovalorizzazione dei rifiuti: esplorare la possibilità di diversificare le fonti rinnovabili di energia per la produzione di energia elettrica	Acquisito il 100% di TAD Energia Ambiente SpA, società attiva nell'ambito della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e rifiuti	XXX	
Consolidare la presenza di Acea come operatore nei servizi di illuminazione pubblica	Reti energia: rendere più efficace ed efficiente la gestione del servizio di IP a Roma	Al principio del 2007 è stato sottoscritto il nuovo Contratto di servizio, tra Acea SpA e il Comune Roma, per il servizio di illuminazione pubblica (di durata decennale)	XXX	Tutti gli stakeholder
		È stata completata l'attività di sperimentazione di un nuovo sistema di telecontrollo e telegestione dell'illuminazione pubblica che consente la migliore gestione degli interventi di riparazione guasti		
	Reti energia: partecipare (nel 2006) alla gara per il servizio IP a Napoli, per consolidare la gestione avviata nel 2004	Conclusa positivamente la gara indetta dal Comune di Napoli per l'aggiudicazione del servizio di illuminazione pubblica	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	Intensificati i rapporti con gli analisti buy side e con la comunità finanziaria. Pubblicati circa 70 studi e/o note sul titolo Acea L'Unità Investor Relation ha assicurato il costante aggiornamento delle informazioni di carattere economico-finanziario sullo spazio azionisti nel sito web aziendale	XXX	Azionisti e comunità finanziaria

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI SOCIALI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Acea SpA: provvedere all'aggiornamento del <i>Codice di Autodisciplina</i>	Aggiornamento del <i>Codice di Autodisciplina</i> Interventi di adeguamento dello <i>Statuto sociale</i> alla disciplina normativa introdotta con la legge 28 dicembre 2005 n. 262 "Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei servizi finanziari"	XXX	Tutti gli stakeholder
	Revisione del " <i>Regolamento contro le molestie</i> ", includendo il fenomeno del mobbing	Emanato il nuovo " <i>Regolamento contro le molestie</i> ", che include anche il contrasto al fenomeno del "mobbing". In tale occasione si è provveduto alla nomina del Consigliere di fiducia		
	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	Revisione e aggiornamento del <i>Modello 231</i> di Acea SpA	XXX	
	Gruppo: perseguire l'implementazione dei modelli ex 231 anche nelle altre società del Gruppo	Il <i>Modello 231</i> e l'Organismo di Vigilanza sono stati istituiti, oltre che in Acea SpA, nelle società controllate più rilevanti: <ul style="list-style-type: none"> • Acea Distribuzione SpA • Acea Ato 2 SpA • Acea Ato 5 SpA • LaboratoRI SpA • AceaElectrabel SpA • AceaElectrabel Produzione SpA • AceaElectrabel Trading SpA • AceaElectrabel Elettricità SpA • Roselectra SpA • Voghera Energia SpA 	XXX	
Gruppo: favorire l'integrazione degli aspetti socio-ambientali nelle strategie	Raggiungimento e superamento, da parte di Acea RSE, degli obiettivi di risparmio energetico stabiliti dal DM 20/7/2004. Partecipazione di Acea al mercato dei Titoli di Efficienza Energetica, in qualità di venditore Svolgimento di specifici corsi di formazione su tematiche RSI per i neoassunti Conclusione del progetto di contabilità ambientale ed elaborazione di un modello di monitoraggio delle spese ambientali	XXX		

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI SOCIALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Promuovere l'evoluzione del governo dell'impresa	Gruppo: adottare e affinare l'implementazione dei sistemi di gestione formalizzati	Rinnovata la Certificazione ISO 9001 nella Capogruppo Acea SpA per l'insieme dei processi gestiti attraverso le principali società controllate Proseguita l'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza secondo le Linee Guida UNHNAIL nelle Società del Gruppo Acea.	XX	Tutti gli stakeholder
	Acea SpA: attivare un sistema uniforme per il monitoraggio della qualità percepita a livello di Gruppo	Ampliato il numero delle società operative oggetto delle rilevazioni di customer satisfaction; uniformati, per tutte le società, gli aspetti del servizio indagati e la metodologia di raccolta ed elaborazione dei dati	XX	
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)	Migliorati i parametri di continuità, con una contrazione della durata media delle interruzioni per cliente/anno dell'11%. Soddisfatti la maggioranza dei parametri di qualità commerciale, specifici e generali imposti dall'AEEG	XX	Clienti e collettività
	Reti energia: espansione e riqualificazione del servizio di illuminazione pubblica nella città di Roma	Illuminazione pubblica a Roma: realizzati interventi di ammodernamento, efficientamento e messa in sicurezza degli impianti (10.028 tra interventi e nuovi punti luce) Illuminazione artistica: realizzati importanti interventi di manutenzione straordinaria (17 ponti sul Tevere e 37 fontane monumentali) e avviato il censimento di tutti gli impianti di illuminazione artistico monumentale	XXX	
	Reti energia: ridurre ulteriormente i tempi di intervento	Ridotti i tempi di intervento da 11,5 a 8,6 giorni medi per riaccensione lampade spente	XXX	
	Reti energia: procedere con il piano di installazione contatori digitali; avviare l'offerta multioraria	Installazione di circa 373.000 nuovi contatori digitali. Le installazioni complessive, dall'inizio del progetto, ammontano a circa 464.000 contatori. Completamento delle attività previsto al 2009	XXX	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI SOCIALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder	
Promuovere la qualità del servizio idrico integrato nell'ATO 2 – Lazio centrale e nell'ATO 5 – Lazio meridionale	Acea Ato 2: ottimizzare la disponibilità del servizio idrico integrato nell'ATO	LAZIO Acea Ato 2: ACQUE REFLUE E' proseguita la realizzazione della rete fognaria di Roma. Gli interventi di bonifica e riparazione sulla rete fognaria dell'ATO 2 nel 2006 sono stati circa 9.000. E' inoltre proseguito il piano di eliminazione degli scarichi non a norma	XX	Clienti e collettività	
		Avviato il programma di potenziamento ed efficientamento degli impianti di depurazione, in previsione dei maggiori apporti di liquame. Si è proceduto, ove possibile, alla dismissione di piccoli impianti e alla centralizzazione del servizio in depuratori a più alta potenzialità			
		ACQUE POTABILI Sono stati appaltati i lavori di completamento dell'adduttrice "Torrenova-Eur", che consentirà di migliorare sensibilmente il servizio nella zona Sud della Capitale e dell'adduttrice "Torrenova-Tuscolana"	XX		
		Completata la realizzazione dell'alimentatrice per il "Polo Biomedico A. Sordi" sulla Via Laurentina			
	Acea Ato 5: migliorare il livello dei controlli sulle acque	Acea Ato 5: effettuate oltre 4.500 analisi chimiche e microbiologiche	XXX		
Promuovere la qualità del servizio idrico integrato negli altri ATO gestiti dal Gruppo.	TOSCANA Acque SpA: migliorare l'efficienza del sistema preposto alla gestione del SII	Acque SpA: migliorata l'efficienza energetica degli impianti; installati sistemi di telecontrollo e di regolazione delle portate	XX	Clienti e collettività	
		Rinnovata la certificazione dei tre sistemi di gestione: Qualità, Sicurezza e Ambiente da parte dell'Ente di certificazione RINA			
		Acquedotto del Fiora SpA: migliorare il livello dei controlli sulle acque	Acquedotto del Fiora SpA: eseguiti tramite laboratorio interno circa 3.600 prelievi di acqua potabile e circa 1.500 prelievi di acque reflue per il controllo dei parametri di qualità		XX
		Publiacqua SpA: supportare i clienti contro i rischi di perdite occulte nelle proprie reti	Publiacqua SpA: attivazione di polizze assicurative contro i rischi dovuti a eventuali perdite "occulte" negli impianti idrici privati; l'iniziativa ha avuto circa 86.000 adesioni		XXX

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI SOCIALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Promuovere la qualità del servizio idrico integrato negli altri ATO gestiti dal Gruppo.	CAMPANIA Gori SpA: attuare tutti gli interventi previsti nel Piano per migliorare la copertura e la qualità del SII	Gori SpA: è in via di adozione un sistema di gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000. Prevista verifica di conformità, ed eventuale rilascio della Certificazione da Ente Accreditato SINCERT, per la fine del 2008	XX	Clienti e collettività
Migliorare l'accessibilità ai servizi del Gruppo e l'efficacia dei canali di contatto	Mercato energia: migliorare l'accessibilità ai servizi attraverso la gestione integrata dei contatti con la clientela e sviluppo di nuove funzionalità web	Rinnovato il sito web di AE Elettricità e potenziate le attività di sportello on line Istituito il "facility desk": uno spazio di prima accoglienza per semplificare le operazioni di sportello per i clienti del servizio elettrico Migliorata la gestione dei reclami scritti per le attività di distribuzione e misura	XXX	Clienti e collettività
	LAZIO/CAMPANIA	LAZIO		
	Acea Ato 2 SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Acea Ato 2 SpA: attivati nuovi sportelli nei Comuni acquisiti dell'ATO 2	XX	
	Acea Ato 5 SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Acea Ato 5 SpA: è stato progettato un servizio di call center che entrerà in funzione nel 2007	XX	
	CAMPANIA	CAMPANIA		
	Gori SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Gori SpA: implementata l'attività del contact center (attivo 24h). E' stato avviato uno sportello telefonico gratuito per le principali operazioni commerciali	XXX	
	TOSCANA/UMBRIA			
	Acque SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Acque SpA: migliorata la funzionalità del call center, tramite la società collegata C.C.S. Call Center Solutions srl	XX	
	Publiacqua SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Publiacqua SpA: introdotta una procedura di tutela dell'utente che prevede la possibilità di fare appello alla Commissione Mista Conciliativa	XX	
	Acquedotto del Fiora SpA: migliorare l'accessibilità e l'efficacia dei canali di informazione e di contatto	Acquedotto del Fiora SpA: aggiornata e potenziata la struttura informatica a presidio della Customer care	XX	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI SOCIALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Fornire un contributo all'economia del benessere	Gruppo: sviluppare collaborazione/partnership con la PA a beneficio del territorio	L'Unità Protezione Aziendale (istituita nel 2005 in Acea SpA) ha portato avanti la collaborazione con la Protezione Civile e con gli Uffici Territoriali di Governo	XXX	Clienti e collettività
	Gruppo: consolidare il coinvolgimento nelle comunità di riferimento e potenziare le iniziative umanitarie	Realizzate numerose sponsorizzazioni di eventi di interesse culturale, sportivo e socio-ambientale. E' proseguita l'attività del Comitato pro Africa (progetti proposti dai dipendenti) Collaborazioni con soggetti istituzionali e organismi del terzo settore per progetti formativi ad alta specializzazione (ad esempio master di I e II livello, con Confservizi e CGIL, CISL e UIL; e master in Corporate Citizenship, promosso da Cittadinanzattiva)	XXX	
	Acque SpA: promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto garantendone la qualità	Collaborazioni con le principali Università del territorio (Pisa) per attività informative e formative	XXX	
Ottimizzare la gestione della catena della fornitura	Acea SpA e scorporate: sviluppare la gestione on line per le procedure di gara; introdurre la nuova edizione del Sistema di qualificazione dei lavori in area energia	E' stata assicurata la massima pubblicità dei bandi di gara on line. Nel 2006 sono state recepite le novità introdotte dal Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 163/2006) e adottato un Regolamento interno. Pubblicata la nuova edizione del Sistema di qualificazione delle imprese esecutrici di lavori per l'area energia	XXX	Fornitori
	Acea SpA e scorporate: condividere con le associazioni datoriali meccanismi innovativi per la selezione dei fornitori	E' stato raggiunto un accordo con le associazioni datoriali territoriali sui nuovi meccanismi per la gara a sorteggio ed è stato avviato il confronto sulla proposta del Sistema di Qualificazione dell'area idrica	XXX	
Valorizzare le risorse umane	Gruppo: potenziare le competenze di esercizio, distintive 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 del Gruppo	XXX	Personale
	Gruppo: 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	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI SOCIALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Valorizzare le risorse umane	Gruppo: migliorare il clima aziendale rafforzando gli aspetti di comunicazione interna e il grado di partecipazione delle risorse; rilanciare i progetti di Pari Opportunità	Costituita entro Risorse Umane un'Unità dedicata al presidio della comunicazione interna. Rafforzato il presidio Risorse Umane (RU) presso le società operative privilegiando il criterio della prossimità	XX	Personale
		Realizzate numerose iniziative su proposta della CPO aziendale	XX	
Favorire un modello di relazioni industriali fondato sul consenso	Acea SpA e scorporate: finalizzare le negoziazioni per riorganizzare Acea Ato 2 e Acea Distribuzione	Concluso il confronto avviato con le rappresentanze sindacali delle Società: Acea Distribuzione SpA e Acea Ato 2 SpA	XXX	Personale
	ATO 3 Sarnese - Vesuviano Gori SpA: completare l'integrazione del personale proveniente dalle diverse strutture preesistenti	Gori SpA: conclude le trattative per l'acquisizione delle gestioni idriche in 5 nuovi comuni compresi nell'Ambito Territoriale Ottimale, con l'integrazione del relativo personale	XXX	
Salute e sicurezza degli ambienti di lavoro	Acea SpA e scorporate: approvare i principali documenti di Sistema Avviare il processo di miglioramento continuo	Completata la redazione del Manuale della Sicurezza e dell'80% delle Procedure Gestionali previste dal Sistema di Gestione della Sicurezza	XXX	Personale
		Approvato dal Comitato di Gestione il "Piano di miglioramento": <ul style="list-style-type: none"> • rilevazione sistematica degli infortuni presso le società appaltatrici; • uniformazione di metodologie e frequenza di analisi dei laboratori chimici dei depuratori; • esecuzione di interventi di miglioramento strutturale edile presso la Sede centrale 	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	L'Unità Rapporti Istituzionali ha fornito supporto per lo svolgimento di indagini e rating proposti da investitori etici. Il titolo Acea è stato inserito negli indici etici: <ul style="list-style-type: none"> • Axia Csr Index • Axia Ethical Index • Ethical Index Euro (EMU) • Kempen/SNS smaller Europe SRI 	XXX	Azionisti e investitori

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

OBIETTIVI AMBIENTALI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Incrementare la quota di acquisto di beni e servizi, selezionati con criteri di preferibilità ambientale	Acea SpA: avviare un progetto di Green procurement	Istituzione di un gruppo di lavoro interno per la predisposizione del campione di beni/servizi da valutare per il Green procurement; definizione di un set di criteri per la selezione su base ecologica e avvio della fase di sperimentazione del modello	XXX	Fornitori
Incrementare la quota di generazione elettrica da fonti rinnovabili	TOSCANA/UMBRIA		XXX	Tutti gli stakeholder
	ATO 3 - medio Valdarno: costruire una centrale idroelettrica sfruttando le acque del lago di Bilancino	Publiacqua SpA: realizzata una centrale idroelettrica, che deriva le acque del lago di Bilancino		
	Mercato energia: costruire l'impianto eolico in Campania per 30 MW _e	Approvato l'investimento per la realizzazione di impianti eolici in località Monte della Difesa (30 MW), situati nella regione Campania	XXX	
	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	AceaElectrabel Produzione SpA ha sottoscritto un contratto di joint venture con Sciarra Srl per l'acquisizione del 51% della Longano Eolica SpA, che ha come oggetto sociale lo studio, la realizzazione, la costruzione e la gestione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili, il cui completamento è atteso nel corso del 2007	XXX	
	Termovalorizzazione: aumentare la quota di produzione dell'energia elettrica dalla termovalorizzazione dei rifiuti urbani	EALL Srl, società del Gruppo TAD Energia e Ambiente, ha presentato il 21 dicembre 2006 alla Regione Lazio il progetto per il raddoppio dell'impianto di San Vittore mediante la realizzazione di una seconda linea da 10 MW. Il procedimento autorizzativo è giunto alla sua fase conclusiva, pertanto si prevede entro la fine del 2007 l'avvio dei lavori di costruzione	XX	
Espandere l'attività di teleriscaldamento a Roma e in Piemonte	Mercato energia: valutare e avviare a realizzazione interventi tecnici per potenziare il servizio di teleriscaldamento a Roma da impianti esistenti o nuovi	Proseguito lo studio degli assetti cogenerativi presso la Centrale di Tor di Valle e predisposizione per l'avvio della fornitura di calore alle utenze	XX	Tutti gli stakeholder
	Mercato energia: seguire l'evoluzione del comprensorio romano di Mezzocammino per assicurare la fornitura di calore alle nuove utenze	Realizzato l'85% circa della rete primaria di distribuzione dell'energia termica al nuovo comprensorio Torino - Mezzocammino	XX	
	Mercato energia: apertura del cantiere di Leini ed inizio lavori per la costruzione della rete di teleriscaldamento servita dalla Centrale	In via di ultimazione l'elettrodoto e la sottostazione elettrica asserviti alla Centrale di Leini In corso di realizzazione l'impianto termico per la fornitura di calore a bocca di Centrale	XX	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue OBIETTIVI AMBIENTALI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Ottenerne e mantenere la certificazione ambientale ISO 14001/EMAS per tutte le Centrali idro e termo-elettriche	Mercato energia: mantenere la certificazione in conformità e ottemperanza alla norma UNI EN ISO 14001:04 per le Centrali di Tor di Valle, Salisano e Montemartini	Confermate le Certificazioni UNI EN ISO 14001 per le Centrali di Tor di Valle, Salisano e Montemartini	XXX	Tutti gli stakeholder
	Conseguire la certificazione UNI EN ISO 14001:04 per la Centrale G. Marconi (Orte)	Redatta la seconda stesura dell'Analisi Ambientale Iniziale per la Centrale G. Marconi (Orte)		
	Mercato energia: conseguire la registrazione Emas per la Centrale di Voghera	Adesione al Regolamento europeo Emas per la Centrale termoelettrica di Voghera (attività in corso) Raggiunto ad aprile 2006 l'obiettivo di certificare la Centrale secondo la norma UNI EN ISO 14001	XX	
Migliorare l'efficienza negli usi finali dell'energia (in linea con gli obblighi dettati dai DM 20.07.2004	Reti energia: partecipare attivamente al mercato dei Titoli di Efficienza Energetica	Acea RSE si è iscritta al registro dei TEE, condizione per poter accedere al mercato e avere il riconoscimento del conto titoli; ha iniziato ad operare sul mercato tramite contrattazioni bilaterali che hanno portato alla cessione dei TEE eccedenti l'obiettivo di risparmio energetico in capo alla società Acea Distribuzione, titolare dell'obbligo Realizzazione di progetti di efficientamento energetico in misura superiore rispetto agli obblighi dettati dal DM 20.07.2004 (eccedenza pari a 162.000 TEE, nel quinquennio 2005-2009, che potranno essere commercializzati)	XXX	Tutti gli stakeholder
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	Proseguita l'analisi di fattibilità e sviluppo di progetti per la realizzazione di sistemi di fornitura di servizi energetici in cogenerazione	XXX	Tutti gli stakeholder
Ridurre le emissioni odorigene dagli impianti di depurazione delle acque reflue	LAZIO/CAMPANIA Acea Ato 2 SpA: mappatura degli odori negli impianti di depurazione	LAZIO Acea Ato 2 SpA: realizzata la mappatura degli odori nell'impianto di depurazione di Roma Sud, con l'obiettivo di tarare e mettere a punto le misure di contenimento adottate	X	Tutti gli stakeholder
Ridurre l'inquinamento acustico	Mercato energia: campagne fonometriche di verifica del mantenimento degli standard acustici nelle Centrali Tor di Valle e Montemartini	Effettuate le campagne di misura sui Siti Produttivi Centrali Tor di Valle e Montemartini, ed elaborate le rispettive Relazioni Tecniche nei mesi di luglio 2006 e dicembre 2006	XXX	Tutti gli stakeholder
	Mercato energia: completare gli studi di fattibilità tecnico-economici al fine di stabilire le iniziative da intraprendere	Contattate alcune Società specializzate per aggiornare i piani di fattibilità tecnico-economica per la riduzione delle emissioni acustiche della Centrale Montemartini	X	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue OBIETTIVI AMBIENTALI

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
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)	Proseguita l'attività di trasformazione in BT di impianti alimentati in MT a 2,7 kV; rifacimento degli impianti di illuminazione dei sottovia veicolari, con l'utilizzo di tecnologie innovative ad alta efficienza	XXX	Tutti gli stakeholder
Ridurre le perdite di acqua nella rete di distribuzione idrica degli ATO di Lazio/Campania	LAZIO/CAMPANIA Acea Ato 2 SpA: proseguire la installazione di punti di telemisura della pressione idrica e proseguire nella ricerca perdite Acea Ato 5 SpA: ridurre le perdite sulla rete di distribuzione idrica	LAZIO Acea Ato 2 SpA: è proseguita, in collaborazione con LaboratoRI SpA, l'attività di recupero delle perdite mediante il metodo del "district metering" e la ricerca delle perdite nei manufatti. Realizzata una prima campagna di ricerca perdite nel comune di Grottaferrata Acea Ato 5 SpA: avviati interventi per migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico e la disponibilità della risorsa idrica, e per contribuire alla riduzione dei prelievi dai campi pozzi più sfruttati.	XXX XX	Tutti gli stakeholder
	CAMPANIA Gori SpA: completare i lavori per la realizzazione e l'adeguamento delle reti idriche	Gori SpA: effettuati importanti investimenti per le manutenzioni straordinarie degli impianti in concessione e gli interventi di sostituzioni ed estensione di tratti di reti	XX	
Ridurre le perdite di acqua nella rete di distribuzione idrica degli ATO di Toscana/Umbria	TOSCANA Acque SpA: razionalizzare i consumi di risorsa idrica ridurre le perdite nella distribuzione Publiacqua SpA: ridurre le perdite nella distribuzione Acquedotto Fiora SpA: ridurre le perdite nella distribuzione	Acque SpA: adozione del protocollo ricerca perdite utilizzato nel progetto ASAP (Actions for Systemic Aquifer Protection), cofinanziato dalla Comunità Europea. Riduzione delle perdite a valori prossimi al 27% Publiacqua SpA: creazione di una Struttura Operativa Ricerca Perdite e avvio ricerca sul territorio, che ha consentito di evidenziare le perdite occulte Acquedotto del Fiora SpA sostituzione di oltre 90 km di acquedotto	XXX X XX	Tutti gli stakeholder
Salvaguardare i livelli di eccellenza nella qualità dell'acqua potabile distribuita nella rete storica di Roma nell'ATO 2 - Lazio centrale	Acea Ato 2 SpA: ricercare valide alternative all'ipoclorito di sodio per la disinfezione dell'acqua potabile distribuita a Roma	Proseguita la collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità nel progetto di ricerca finalizzato all'individuazione e caratterizzazione di prodotti alternativi (acido peracetico) ai composti del cloro nel campo della disinfezione delle acque	XX	Tutti gli stakeholder

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

segue **OBIETTIVI AMBIENTALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder	
Garantire la buona qualità dell'acqua potabile distribuita negli ATO gestiti salvaguardando i livelli di eccellenza laddove esistenti	LAZIO			Tutti gli stakeholder	
	Acea Ato 2 SpA: perseguire le attività di monitoraggio e controllo della qualità delle acque distribuite	Acea Ato 2 SpA: potenziati i controlli sulla qualità dell'acqua potabile distribuita (eseguite circa 230.000 analisi su 7.500 campioni – Rete storica di Roma). Sperimentati nuovi processi e tecnologie di trattamento delle acque destinate al consumo umano	XXX		
	Acea Ato 5 SpA: mantenere elevato il numero dei controlli sulla qualità della risorsa idrica distribuita.	Acea Ato 5 SpA: effettuate oltre 41.000 analisi chimiche e microbiologiche, che attestano la buona qualità dell'acqua erogata	XXX		
	CAMPANIA				
	Gori SpA: potenziare il laboratorio interno	Gori SpA: potenziato il laboratorio chimico di controllo con investimenti per circa 60.000 euro	XX		
	TOSCANA				
Acque SpA: migliorare la qualità dell'acqua distribuita	Acque SpA: svolte collaborazioni con l'Università di Pisa e altri centri di ricerca per il raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevata	XX			
Acquedotto del Fiora SpA: mantenere elevato il livello di monitoraggio sulla qualità della risorsa idrica distribuita.	Acquedotto del Fiora SpA: potenziata la struttura di misura e controllo con investimenti per circa 112.000 euro	XX			
Publiacqua SpA: migliorare la qualità dell'acqua distribuita	Publiacqua SpA: svolte collaborazioni con l'Università di Firenze e altri centri di ricerca per il raggiungimento di obiettivi di qualità sempre più elevata	XX			
Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi: Tevere, Sarno e altre acque superficiali	LAZIO/CAMPANIA			Tutti gli stakeholder	
	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: iniziato uno studio, in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", per migliorare le caratteristiche qualitative del fiume Tevere previa caratterizzazione idraulica e qualitativa delle acque	XX		

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) raggiunto solo in parte; XX = obiettivo raggiunto in larga misura; XXX = obiettivo pienamente raggiunto.

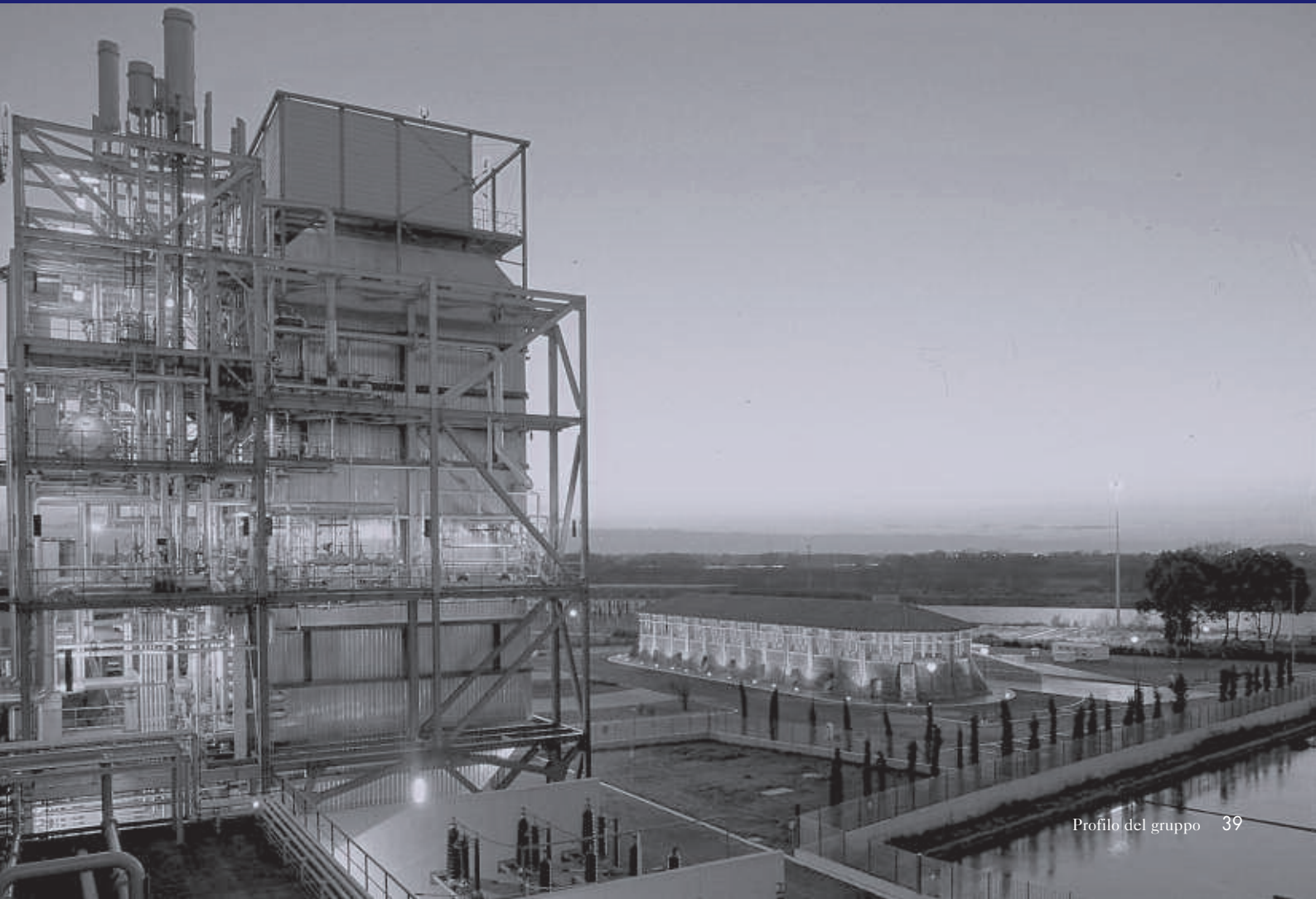
segue **OBIETTIVI AMBIENTALI**

obiettivi di medio periodo (piano strategico vigente: 2006-2008)	obiettivi intermedi 2006-2007	azioni 2006	grado raggiungimento obiettivi 2006 (*)	stakeholder
Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi: Tevere, Sarno e altre acque superficiali	LAZIO/CAMPANIA			Tutti gli stakeholder
	Acea Ato 2 SpA: realizzare/completare l'adduzione dei reflui agli impianti di depurazione	Acea Ato 2 SpA: proseguita la realizzazione di un collettore fognario di tre metri di diametro per circa tre km di lunghezza in località Ponte Ladrone. Il completamento dell'opera è previsto nel 2007 e consentirà la raccolta e la depurazione dei liquami prodotti da circa 32.000 abitanti residenti nella zona sud di Roma	XX	
	Acea Ato 5 SpA: realizzare/completare l'adduzione dei reflui agli impianti di depurazione e migliorare il livello di controllo sulla loro efficienza di trattamento	Acea Ato 5 SpA: estesa la rete fognaria ed eseguite circa 4.500 analisi chimiche e microbiologiche, che attestano i buoni rendimenti degli impianti di depurazione	XX	
	Gori SpA: completare i lavori per la realizzazione e l'adeguamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione	Gori SpA: eseguiti lavori di manutenzione, potenziamento e ammodernamento sul sistema di raccolta e depurazione delle acque reflue, con investimenti per circa 1,7 milioni di euro	XX	
Tutelare l'equilibrio naturale dei corpi idrici riceventi: Arno e altre acque superficiali	TOSCANA/UMBRIA			Tutti gli stakeholder
	Acque SpA: migliorare la tutela delle aree naturali di interesse nazionale	Acque SpA: Pianificata la razionalizzazione del sistema di collettamento e depurazione delle acque reflue mediante l'accentramento in impianti di trattamento di adeguate potenzialità, con relativa dismissione di un consistente numero di impianti di piccole dimensioni	XX	

(*) X = obiettivo (intermedio 2006) 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 assett della società Acqua Marcia e acquisisce la gestione dell’intero servizio acquedottistico romano

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

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

1989 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 (2.1)

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

2006 acquisisce il controllo di TAD Energia Ambiente SpA, operativa nell’ambito della produzione di energia da rifiuti; potenzia la propria capacità di vendita di energia e gas (in Puglia e in Toscana); consolida l’attività di gestione del servizio idrico negli Ambiti Territoriali Ottimali toscani.

Acea, che nasce con caratteristiche essenzialmente locali (operativa a Roma), si è evoluta nel tempo sino a divenire un’impresa di livello nazionale, sia in virtù di un’espansione territoriale, sia per il rafforzamento e l’articolazione delle attività industriali.

Oggi Acea è un gruppo industriale costituito da società operative – che gestiscono ambiti specifici della filiera energetica (generazione, distribuzione e vendita; incluso il servizio di illuminazione pubblica e la termovalorizzazione dei rifiuti urbani) e del ciclo idrico integrato (captazione e distribuzione dell’acqua potabile, raccolta e depurazione delle acque reflue) – e dalla Capogruppo, che esercita funzioni di corporate e service, oltre che di indirizzo e controllo (2.2, 2.3, 2.9).

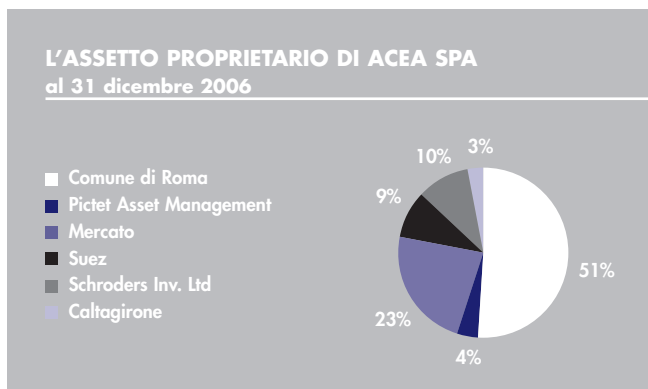
Le attività, per entrambi i business, si svolgono prevalentemente in Italia, sebbene, per quanto concerne il settore idrico, Acea operi anche all'estero (Honduras, Perù, Colombia, Repubblica Dominicana)¹³ (2.5, 3.10). Il grafico seguente, tenendo conto delle modifiche di maggior rilievo intervenute nell'assetto operativo durante l'anno¹⁴ e descritte nel seguito del capitolo, mostra le principali società del Gruppo al 31 dicembre 2006 (2.3, 2.5).



¹³ Acea, dal 2006, come previsto dagli accordi contrattuali, non è più operativa in Armenia e Albania (3.10). Per le attività svolte all'estero si rinvia al fascicolo Schede società Italia-estero.

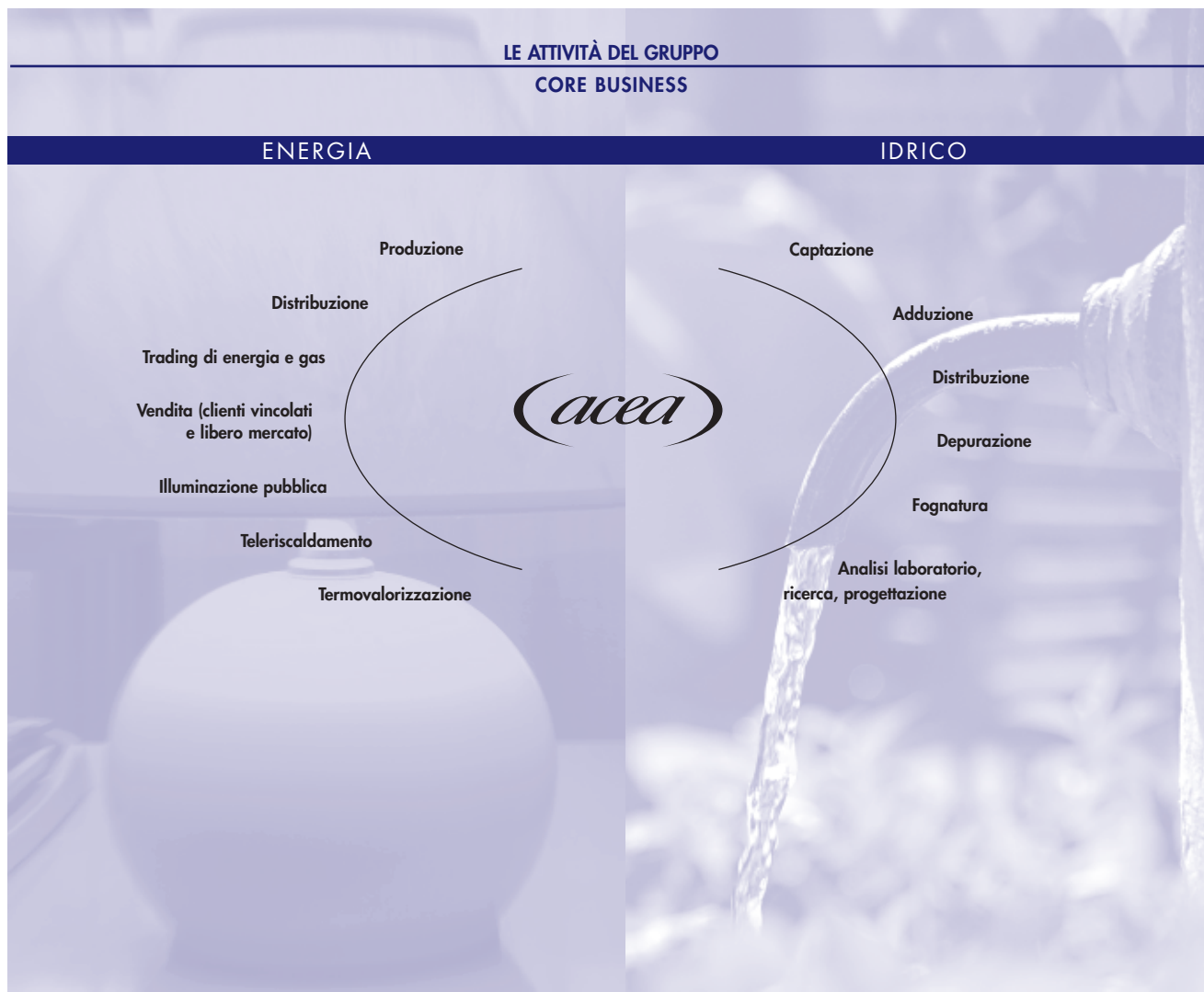
¹⁴ Per un immediato confronto con quanto pubblicato nella precedente edizione del Bilancio, si ritiene opportuno segnalare l'acquisizione del 100% di TAD Energia e Ambiente SpA ("TEA"), operativa nell'ambito della termovalorizzazione dei rifiuti urbani (2.9).

L'assetto proprietario di Acea SpA, al 31 dicembre 2006, è così configurato¹⁵: (2.6)



Fonte: Consob.

I principali servizi forniti e le attività nelle quali si articola il core business del Gruppo sono illustrate in figura (2.2).



¹⁵ Per ulteriori informazioni si rinvia alla Sezione Economica.

Di seguito sono sinteticamente descritte le funzioni e le attività delle principali società del Gruppo (2.3, 2.9).

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:

operativa dal 2005, svolge attività legate agli obblighi di incremento dell'efficienza energetica (DM 20 luglio 2004) per conto di Acea Distribuzione; assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in materia di risparmio energetico, gestisce le attività di progettazione, conduzione e manutenzione di sistemi connessi alla tutela della qualità dell'aria coordinando, in particolare, le iniziative *Sanacaldaia* e *Caldai Sicure* per conto del Comune di Roma; sviluppa l'impiego di fonti rinnovabili; offre servizi energetici in qualità di E.S.Co (Energy Service Company).

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. Nel 2005 ha assorbito il ramo d'azienda relativo ad Illuminazione pubblica (precedentemente 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 di energia elettrica, gas e altri combustibili ai clienti del mercato libero (idonei). **Nel 2006 acquisisce e incorpora per fusione AlpEnergie Italia SpA, società che svolge attività di vendita di energia elettrica e gas nel segmento dei grandi clienti industriali e dei consorzi** (gli effetti della fusione hanno decorrenza dal gennaio 2007).

AceaElectrabel Elettricità ha inoltre sottoscritto una quota pari al 49% del capitale di **Elettria SpA**, costituita nel **luglio 2006** e operativa nella commercializzazione e vendita di energia, gas e servizi accessori ai clienti idonei in Toscana; e una quota pari al 49% del capitale di **Elga Sud SpA**, costituita nel **novembre 2006** e operativa nella commercializzazione e vendita di energia, gas e servizi accessori ai clienti idonei in Puglia.

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.

TAD Energia Ambiente:

acquisita al 100% da Acea SpA nel luglio 2006 svolge attività di produzione di energia elettrica mediante l'impiego di diverse tipologie di rifiuti e opera nell'ambito dei servizi ambientali. Gestisce due impianti di termovalorizzazione, situati a Terni e a San Vittore del Lazio, un impianto di rifiuti e annessa discarica a Orvieto e un impianto di produzione di CDR (Combustibile Derivato dai Rifiuti) a Paliano (Frosinone).

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, che serve 53 Comuni.

Sarnese Vesuviano Srl:

detiene quote di partecipazione in **Gori SpA**, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO 3 - Sarnese Vesuviano, in Campania, che serve 76 Comuni.

Acque Blu Arno Basso SpA (Abab):

detiene quote di partecipazione in Acque SpA, affidataria del servizio idrico integrato nell'ATO2 - Basso Valdarno, in Toscana, che serve 57 Comuni delle province di Pisa, Firenze, Siena, Pistoia e Lucca.

Sigesa SpA:

dal 1° gennaio 2006, Acea SpA ha acquisito il 100% del Gruppo Sigesa, che 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 (Sigesa SpA è stata posta in liquidazione in conseguenza del piano di riorganizzazione del Gruppo di cui è holding).

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.

numero dipendenti	5.792 (*)
ricavi netti (milioni di euro)	2.187,3
capitalizzazione totale (milioni di euro)	2.244,7
suddivisa in:	
debiti	840,9
azioni	1.098,9
obbligazioni	304,9
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	4.570,5
diritto di partecipazione (con indicazione dei principali azionisti e della % di possesso)	vedi grafico <i>Assetto proprietario di Acea SpA</i>

Prodotti/servizi forniti

Energia - Il operatore nazionale nella Distribuzione

energia elettrica lorda prodotta da fonti convenzionali (esclusa termovalorizzazione dei rifiuti)	2.845,52 GWh (+ 151% rispetto al 2005)
da fonte rinnovabile idraulica	439 GWh
energia elettrica netta prodotta da termovalorizzazione rifiuti	
Terni (En.A)	78 GWh
San Vittore (EALL)	84 GWh
energia elettrica immessa in rete a Roma e Formello	11.567 GWh (+ 2,8% rispetto al 2005)
venduta a clienti vincolati a Roma e Formello	6.671 GWh (- 11% rispetto al 2005)
venduta a clienti idonei di Roma e Formello	1.999 GWh (+ 35% rispetto al 2005)
energia elettrica venduta a clienti idonei nel resto d'Italia	4.989 GWh
energia termica venduta tramite teleriscaldamento	55 GWh _t
punti luce di illuminazione pubblica gestiti	
a Roma circa	157.400
a Napoli circa	48.150

Idrico - I operatore nazionale

acqua potabile venduta in Italia	650 Mm ³ (**)
rete Acea Ato 2 (Lazio centrale)	350 Mm ³
nel resto d'Italia	300 Mm ³
abitanti serviti in Italia	8.400.000
Roma e Fiumicino (rete storica di Roma)	3.000.000
nel resto d'Italia	5.400.000
controlli analitici su qualità dell'acqua potabile in Italia	857.000
Roma e Fiumicino (rete storica di Roma)	230.000
nel resto d'Italia	627.000

(*) Il dato qui riportato si riferisce al numero complessivo dei dipendenti delle società del Gruppo Acea (per percentuale di consolidamento) e si discosta per tanto da quello commentato nella Sezione Sociale (pari a 4.348 dipendenti; vedi capitolo Personale, Perimetro di riferimento) (3.10).

(**) Il dato deriva dalla somma delle quantità d'acqua vendute a Roma e negli altri Comuni degli ATO in cui sono operative le società del Gruppo Acea. NB: l'azienda non ha attività che generano costi/ricavi superiori al 5% in paesi diversi dall'Italia (2.8).

Evoluzione

Le acquisizioni di partecipazioni societarie intervenute nel 2006 e i cambiamenti conseguenti negli assetti societari del Gruppo rispondono agli obiettivi enunciati nel piano strategico (vedi pag. 25), orientati verso il rafforzamento di alcuni segmenti della filiera dell'energia – e in particolare la capacità di generazione, per far fronte alla domanda dei clienti e tutelare l'impresa da una parte dei rischi derivanti dalla volatilità dei mercati di approvvigionamento; la differenziazione delle fonti energetiche (tramite l'ingresso nel settore della termovalorizzazione dei rifiuti urbani) e la concentrazione delle attività di vendita sul mercato libero (energia e gas) – e verso una progressiva espansione del servizio idrico integrato in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) contigui, arrivando a coprire una fascia che dall'alta Toscana scende, attraverso il Lazio, sino alla Campania e si estende all'Umbria.

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

Box - I cambiamenti significativi nella struttura organizzativa, acquisizioni, joint venture e sviluppo dei business (2.3, 2.9, 3.10)

Energia

- AceaElectrabel Produzione SpA: ha sottoscritto un contratto di joint venture con Sciara Srl per l'acquisizione del 51% della Longano Eolica SpA, che ha come oggetto sociale lo studio, la realizzazione e la gestione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili; si è inoltre fusa, per incorporazione in AceaElectrabel Produzione la società AceaElectrabel Toller SpA, dedicata all'attività di *tolling*¹⁶ con la Centrale di Voghera.
- Acea RSE SpA (Acea Reti e Servizi Energetici) si è iscritta al registro dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE) e ha incominciato a operare sul mercato dei TEE (istituito nei primi mesi del 2006 dal Gestore del Mercato Elettrico) tramite contrattazioni bilaterali.
- È stata acquisita da Electrabel SA e fusa per incorporazione in AceaElectrabel Elettricità la società AlpEnergie Italia SpA, attiva nella commercializzazione di energia elettrica e gas nel segmento dei grandi clienti industriali.
AceaElectrabel Elettricità ha inoltre sottoscritto una quota pari al 49% del capitale di Elettria SpA (costituita nel luglio 2006), operativa nella commercializzazione e vendita di energia e gas ai clienti idonei in Toscana, e una quota pari al 49% del capitale di Elga Sud SpA (costituita nel novembre 2006), operativa nella commercializzazione e vendita di energia e gas ai clienti idonei in Puglia.
- Acea SpA ha acquisito da EnerTad SpA, il totale controllo di TAD Energia e Ambiente SpA, società attiva nell'ambito della produzione di energia elettrica mediante l'impiego di diverse tipologie di rifiuti e nell'ambito dei servizi ambientali.

Idrico

- Acquisizione da parte di Acea Ato 2 delle gestioni del servizio idrico integrato in ulteriori comuni (per un totale di 69, al 31.12.2006); l'attività di ricognizione è stata completata per 93 comuni (sui 112 a regime), equivalenti a 3,5 milioni di abitanti residenti (il 97% del totale).
- Acea SpA ha acquisito il 100% di Sigesa, che detiene la totalità del capitale azionario di Crea SpA e, tramite essa, controlla numerosi gestori di servizi idrici (operativi negli Ambiti territoriali di Lucca, Perugia, Rieti e Benevento).
- Nel giugno 2006 sono stati perfezionati gli atti relativi all'ingresso di Acque Blu Fiorentine SpA (società a maggioranza di Acea SpA) nel capitale di Publicacqua SpA, società di gestione dell'ATO di Firenze.

Capogruppo

- Revisione della macrostruttura organizzativa del Gruppo (vedi box nel paragrafo *La corporate governance in Acea*), con la creazione di quattro nuove aree di business: Termovalorizzazione; idrico Lazio-Campania; idrico Toscana-Umbria; Servizi Ingegneria e Laboratorio.
- Assorbimento entro le aree di business delle attività svolte dall'Unità Sviluppo Commerciale.
- Assorbimento delle Unità Risk Control e Protezione aziendale entro, rispettivamente, le Funzioni di corporate Pianificazione e Finanza e Risorse Umane e Organizzazione, sotto il 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 per quota l'elettricità prodotta.

I mercati di riferimento (2.7)

Nei box seguenti, si presentano, sinteticamente, le prospettive di riforma dei servizi pubblici locali, attualmente discusse in Parlamento, e la situazione dei mercati di riferimento nei settori idrico ed elettrico, con le principali novità intervenute nel 2006.

Box - Le prospettive di riforma dei servizi pubblici locali: il "ddl Lanzillotta"

Il disegno di legge governativo AS 772 noto come "ddl Lanzillotta" riordina la disciplina dell'affidamento e della gestione dei servizi pubblici locali, al fine di promuovere la più ampia concorrenza tra gestori, nonché garantire a tutti i clienti l'universalità, vale a dire la disponibilità del servizio senza discriminazioni, la concreta accessibilità, la soddisfazione e tutela nell'erogazione del servizio.

Il disegno di legge, attualmente in esame al Senato, si caratterizza per gli elementi indicati di seguito:

- in merito alle modalità di gestione del servizio, oltre alla possibilità per l'ente locale di scegliere la gestione in economia o tramite azienda speciale, è prevista la gestione in capo a società di capitali a partecipazione pubblica totale o mista e a totale partecipazione privata;
- in merito alle modalità di affidamento, si distingue il metodo dell'affidamento diretto nelle situazioni che, per le peculiari caratteristiche economiche, sociali e ambientali del contesto territoriale di riferimento, non permettono un efficace e utile ricorso al mercato;
- si riafferma la proprietà pubblica delle reti attraverso cui il servizio è fornito;
- la gestione delle risorse e dei servizi idrici è pubblica;
- sono obbligatoriamente adottate le *Carte dei servizi* condivise con le associazioni dei consumatori e degli imprenditori;
- viene previsto che il permanere dell'affidamento sia condizionato al positivo riscontro degli utenti, vagliato tramite strumenti quali l'esame dei reclami e la rilevazione sistematica della qualità percepita;
- è richiesta l'istituzione di sedi conciliative per risolvere le controversie tra azienda e clienti;
- la tutela dei clienti viene rafforzata dai poteri di intervento delle autorità di settore;
- è prevista l'introduzione di specifici impegni in materia di tutela e sostenibilità ambientale come aspetti della tutela degli utenti.

Idrico (2.7)

In Italia, continua a manifestarsi l'inversione di tendenza rispetto all'elevata frammentazione del mercato che ha tradizionalmente contrassegnato questo settore. La progressiva attuazione del **Decreto Legislativo n. 152/2006**, parte III, che disciplina il riordino dei servizi idrici, in coerenza con il generale disegno di razionalizzazione delle gestioni e di definizione di regole di mercato introdotto per la prima volta in Italia con la Legge Galli (L. n. 36/94).

Da una stima dell'inizio degli anni '90, che dava la presenza di alcune migliaia di operatori attivi nel mercato idrico italiano, siamo oggi in presenza di meno di 800 operatori, in ulteriore progressiva diminuzione.

Il completamento della riforma dei servizi pubblici locali (L. n. 326/03 e L. n. 350/03), pur prevedendo un periodo di transizione verso il regime di mercato, enfatizza lo strumento della gara a evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi da parte degli enti locali ai soggetti

gestori (società di capitali). È previsto l'affidamento dei servizi anche a società miste (in cui la componente pubblica seleziona tramite gara un partner privato). Per la selezione dei gestori viene dato rilievo particolare, oltre ai parametri di solidità economico finanziaria e di efficacia ed efficienza, alla gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza.

Una delle sfide più impegnative che gli operatori del mercato idrico dovranno fronteggiare nell'immediato futuro è rappresentata dal deterioramento qualitativo e quantitativo delle risorse idrico potabili disponibili che si verifica a causa della riduzione delle precipitazioni atmosferiche. Il ricorso a **criteri di sostenibilità** nella gestione dell'acqua potrà fornire un utile contributo all'implementazione di nuovi e più avanzati modelli di sviluppo.



Energia (2.7)

Il mercato nazionale è caratterizzato dalla presenza di grandi gruppi industriali nati a valle del processo di liberalizzazione del settore elettrico, avviato nel 1999 con l'approvazione del decreto legislativo n. 79/99 e in conseguenza dei successivi provvedimenti regolatori che hanno introdotto l'**obbligo della separazione proprietaria** delle aziende che gestiscono monopoli tecnici da quelle che si occupano di libere attività in competizione, come la produzione e la vendita di energia elettrica.

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.

L'attività di **trasmissione** e **dispacciamento** dell'energia elettrica, a seguito del processo di riunificazione tra la proprietà e la gestione della rete di trasmissione nazionale mediante fusione tra TERNA e il ramo d'azienda dell'ex GRTN (società Gestore della rete di trasmissione nazionale SpA) avvenuto sul finire del 2006, è svolta da TERNA in regime di monopolio pubblico.

Nel corso del 2006, pur in assenza di eventi particolarmente rilevanti, è proseguito l'avvicinamento agli obiettivi di liberalizzazione del mercato posti dall'Unione Europea con la direttiva 2003/54/CE in vista dell'importante appuntamento con la **completa apertura della domanda finale**, grazie al passaggio di tutti i clienti sul mercato libero, a partire dal luglio 2007.

Le implicazioni che questo evento potrà avere sui sistemi tariffari e sui regimi regolatori che presiedono al buon funzionamento del mercato elettrico appaiono ancora incerte e di difficile previsione, anche se sembra potersi escludere un effetto di sensibile abbassamento dei prezzi a causa della maggiore competizione. La struttura dei costi finali dell'energia elettrica in

Italia risente, infatti, dell'elevato peso della componente che remunera la fase di generazione elettrica, condizionata dai costi del mix combustibile utilizzato.

Dalla liberalizzazione del mercato elettrico ci si attende, comunque, una razionalizzazione nei processi produttivi che porterà, nel medio periodo, a benefici per la collettività.

La **produzione di energia elettrica**, già totalmente liberalizzata, è stata garantita da un parco di generazione disponibile pari a circa 50.000 MW complessivamente in grado di coprire l'80% del fabbisogno nazionale di energia elettrica, con il deficit coperto da importazioni dall'estero.

Il fabbisogno di energia elettrica in Italia, attestato nel 2006 sui 338.000 GWh, risulta in costante crescita, a un ritmo che supera i due punti percentuali annui.

E' quindi sempre più evidente che le imprese impegnate nel mercato dell'energia sono chiamate a farsi carico di due sfide fondamentali: reperire e assicurare le **risorse energetiche** per sostenere lo sviluppo economico del paese; mitigare i processi di cambiamento climatico in atto garantendo la **protezione dell'ambiente**.

La ricerca di un equilibrio fra queste esigenze spinge operatori e decisori politici verso la costruzione di un sistema energetico ispirato a criteri di sostenibilità: il Consiglio UE ha infatti approvato, tra gli altri, l'obiettivo vincolante del 20% di energia rinnovabile entro il 2020, proposto a gennaio 2006 dalla Commissione.

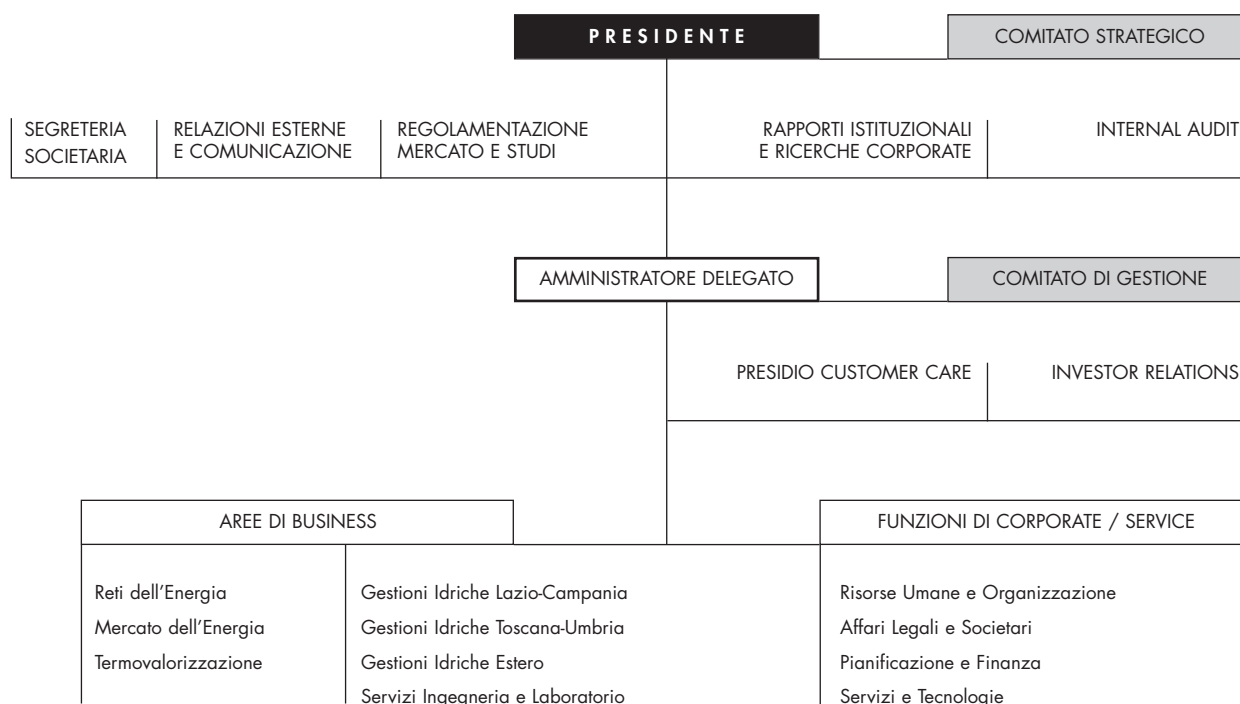
Di fronte a questo ambizioso traguardo l'Italia sembra scontare alcuni ritardi, in parte dovuti a provvedimenti di sostegno alle fonti rinnovabili, adottati nel passato dalle Istituzioni nel quadro della direttiva 2001/77/CE, che non hanno prodotto i risultati attesi, con l'eccezione della promozione del solare fotovoltaico, che ha invece sperimentato, in controtendenza, una forte crescita grazie all'introduzione del cosiddetto "conto energia".





Corporate governance e sistemi di gestione





La corporate governance in Acea¹⁷

La corporate governance, in termini generali: «riguarda il meccanismo di gestione e controllo di un'impresa organizzata nella forma di una società di capitali». Con questa semplice definizione proposta in apertura della Relazione 2006 sul governo societario, il Vertice aziendale ha voluto sottolineare il rapporto essenziale e quotidiano del sistema di governo dell'impresa con l'esercizio dell'azione manageriale, che miri alla creazione di valore – a beneficio degli azionisti e di tutti gli stakeholder – secondo regole trasparenti e con una comunicazione chiara.

Box - I principi del sistema di governo d'impresa

«È fermo convincimento di questo Consiglio di Amministrazione (...) che sia a tutto vantaggio dell'azione gestionale che la medesima si svolga in un contesto di norme (...) che valorizzi 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».

Fonte: Acea, Relazione 2006 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina, (Lettera agli azionisti).

¹⁷ Ulteriori informazioni circa il grado di adesione al Codice di Autodisciplina delle società quotate e il funzionamento degli organi societari nel 2006 sono reperibili nella Relazione 2006 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

La struttura di governo d'impresa di Acea SpA è organizzata secondo le indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*¹⁸, recentemente revisionato dalla Borsa Italiana (vedi box seguenti).

Box - La revisione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*

«Nel marzo del 2005 Borsa Italiana – società di gestione di mercati regolamentati – ha promosso la costituzione di un Comitato per la *corporate governance*, fortemente rappresentativo dell'imprenditoria italiana e dei partecipanti ai mercati, al fine di rielaborare i principi di buona *governance* alla luce delle linee evolutive della *best practice*, tenendo conto del mutato quadro normativo a livello nazionale, comunitario e internazionale. (...). L'attività si è conclusa nel marzo del 2006 con la

pubblicazione sul sito internet di Borsa Italiana del nuovo *Codice di Autodisciplina*. Borsa Italiana promuove l'adesione a tale *Codice* da parte delle società quotate nei mercati di strumenti finanziari da essa organizzati e gestiti, prevedendo nelle Istruzioni al Regolamento dei mercati stessi specifici obblighi di *reporting* basati sul principio c.d. "*comply or explain*".

Fonte: Borsa Italiana SpA, *Sintetica descrizione del contenuto del "Codice di Autodisciplina"*, 2006.

Box - I principali contenuti del nuovo *Codice di Autodisciplina*

- **L'art. 1** identifica nello *shareholders' value* l'obiettivo prioritario dell'azione degli amministratori e riafferma la centralità del consiglio di amministrazione; detta alcune raccomandazioni sul ruolo del CdA, identificando gli ambiti valutativi/decisionali che dovrebbero restare di competenza del *plenum*, e in tema di cumulo degli incarichi degli amministratori e di auto-valutazione periodica della composizione e del funzionamento del CdA.
- **L'art. 2** enuncia il principio per il quale "*è opportuno evitare la concentrazione di cariche sociali in una sola persona*" e detta raccomandazioni nell'ipotesi di concentrazione della carica di presidente del consiglio di amministrazione e di *chief executive officer (CEO)*.
- **L'art. 3** individua definizione e ruoli degli amministratori esecutivi, non esecutivi e indipendenti e enuncia i criteri e le modalità per la corretta identificazione degli amministratori indipendenti.
- **L'art. 4** disciplina il trattamento delle informazioni societarie, e indica una specifica procedura per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni.
- **L'art. 5** contiene indicazioni in merito all'istituzione e al funzionamento (composizione, poteri, modalità di svolgimento dell'incarico) dei comitati consultivi.
- **L'art. 6** afferma il principio della trasparenza della procedura di nomina degli amministratori, e raccomanda che le liste dei candidati, complete delle necessarie informazioni, siano messe tempestivamente a disposizione del mercato.
- **L'art. 7** definisce struttura e finalità della remunerazione degli amministratori.
- **L'art. 8** enuncia la nozione di "sistema di controllo interno" e definisce ruoli e rapporti tra i diversi soggetti/organismi: CdA, Amministratore Delegato, Comitato per il Controllo Interno, preposto al controllo interno (in genere è il responsabile dell'Internal Audit) e Collegio Sindacale.
- **L'art. 9** si riferisce alle operazioni nelle quali un amministratore è portatore di un interesse, e a quelle con parti correlate, affinché siano eseguite secondo criteri di correttezza sostanziale e procedurale.
- **L'art. 10** estende le garanzie di indipendenza dei sindaci e definisce misure volte a garantire un efficiente ed efficace svolgimento del loro ruolo.
- **L'art. 11** indica iniziative volte ad agevolare la conoscenza delle informazioni societarie da parte degli azionisti e a favorire l'esercizio dei diritti sociali e la partecipazione alle assemblee. A tali fini, vengono raccomandate anche l'istituzione di una sezione dedicata agli azionisti nel sito internet, la nomina di un *investor relator* e l'approvazione di un Regolamento assembleare.
- **L'art. 12** invita le società ad applicare le raccomandazioni del *Codice*, adattandole al sistema ("monistico" o "dualistico") prescelto e a fornire ampia disclosure sugli adattamenti operati e sulle motivazioni della scelta.

Fonte: Borsa Italiana SpA, *Sintetica descrizione del contenuto del "Codice di Autodisciplina"*, 2006.

¹⁸ La nuova versione del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* è stata pubblicata dalla Borsa Italiana nel marzo 2006.

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 (4.12)
- Istituzione e operatività del Comitato per il Controllo Interno e del Comitato per la Remunerazione (4.1, 4.5, 4.6)
- 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* (4.8)
- Introduzione di un Piano di incentivazione a lungo termine (*stock option plan*) (4.5)

2001

- Adozione della *Carta dei Valori* (4.8)

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 (4.8, 4.6)

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) (4.1)
- Approvazione del *Codice Etico degli Appalti* (4.8)
- Insediamento del Comitato Etico, previsto dalla *Carta dei Valori* (4.1, 4.8)

2004

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo*¹⁹ 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) (4.6, 4.12)
- Introduzione del *Codice Etico*²⁰ (4.8, 4.12)
- Avvio del progetto *Risk Control* (4.9)

2005

- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, istituzione dell'*Organismo di Vigilanza* e adozione del *Codice Etico* in AceaElectrabel SpA, AceaElectrabel Produzione SpA, AceaElectrabel Trading SpA e Laboratori SpA; adozione del *Codice di comportamento* in Acque SpA (4.8, 4.12)
- Costituzione delle Unità Organizzativa Risk Control, Presidio Customer care e Protezione Aziendale (4.9)
- Adozione del nuovo *Codice di Comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* (L. 262/2005) (4.8, 4.6)
- Adozione delle *Linee guida per il trattamento dei dati personali*, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03, a tutela della privacy (PR8)
- 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 (4.1)

2006

- Recepimento della *nuova versione del Codice di Autodisciplina delle società quotate* (Borsa Italiana, marzo 2006) (4.12)
- *Adeguamento dello Statuto sociale* alla disciplina introdotta dalla L. 262/05 (4.1, 4.4, 4.6) (vedi testo)
- Adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 e istituzione dell'*Organismo di Vigilanza* in AceaElectrabel Elettricità SpA, Acea Ato 5 SpA, Voghera Energia SpA e Roselectra SpA
- Approvazione del nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie*, che include la procedura per la tenuta del *Registro delle persone che hanno accesso alle informazioni privilegiate* (4.6, 4.8)
- Approvazione della nuova disciplina in materia di *Internal dealing* (che sostituisce il *Codice di comportamento in materia di Internal dealing e market abuse* adottato nel 2005)
- *Revisione della macrostruttura organizzativa* di Acea (vedi figura Organigramma del Gruppo e box) (4.1, 4.9)

¹⁹ Nell'elaborazione del Modello sono state prese a riferimento le linee Guida emanate da Confindustria.

²⁰ Per quanto riguarda il Codice Etico si sono prese a riferimento le indicazioni contenute nel Codice di comportamento adottato da Confservizi.

(4.1) Acea è amministrata da un organo collegiale, il **Consiglio di Amministrazione** (CdA), investito dei più ampi poteri per il conseguimento degli scopi sociali.

Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea dei soci nell'ottobre 2003 e ha concluso il triennio di mandato con l'approvazione del *Bilancio d'esercizio 2006*²¹.

Il funzionamento dell'Assemblea dei soci è disciplinato dal *Regolamento Assembleare* ed è previsto statutariamente il ricorso al voto di lista per la nomina dei componenti degli organi sociali diversi da quelli che il Comune di Roma (socio di maggioranza) nomina direttamente ai sensi di legge e di *Statuto*²².

Il diritto di presentare liste di candidature spetta agli azionisti che, da soli o congiuntamente, detengano almeno l'1% del capitale sociale con diritto di voto²³ (4.4).

Non esistono patti parasociali di alcun genere fra gli azionisti, né poteri di veto o di altra influenza straordinaria sulle decisioni che non siano emanazione diretta della partecipazione azionaria detenuta; lo *Statuto* dispone inoltre che i soci diversi dal Comune di Roma, o sue controllate, che detengano partecipazioni in eccesso all'8% del capitale sociale non possano esercitare il diritto di voto sulla partecipazione eccedente tale limite (4.6).

I soci sono informati, a cura degli azionisti proponenti, sulle candidature presentate e sulle caratteristiche professionali dei candidati: il curriculum personale degli amministratori testimonia della significativa caratura che gli azionisti hanno voluto attribuire all'organo amministrativo, inserendovi personalità di chiara fama, provenienti dal mondo accademico, istituzionale e dell'imprenditoria, privata e pubblica²⁴ (4.7).

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 2006 il CdA era composto da 9 consiglieri (**2 esecutivi – Presidente e Amministratore Delegato – e 7 non esecutivi e indipendenti**)²⁵. Gli amministratori non esecutivi (inclusi quelli di nomina diretta del Comune di Roma) sono stati qualificati e valutati "indipendenti", ai sensi di legge, all'atto dell'insediamento (4.3).

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione sono operativi il **Comitato per il Controllo Interno** e il **Comitato per la Remunerazione**, ciascuno dei quali è composto da tre amministratori indipendenti (vedi box sul Consiglio di Amministrazione di Acea SpA).

Il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri effettivi e due supplenti e include un membro eletto a iniziativa delle minoranze azionarie (4.4); ha il compito di vigilare sulla corretta amministrazione della società, sull'osservanza della legge e dello *Statuto* e sull'adeguatezza della struttura organizzativa. E' previsto un limite al numero di incarichi che i sindaci possono cumulare (4.6).

²¹ L'Assemblea ordinaria degli azionisti, nella seduta dell'11 maggio 2007, ha approvato il Bilancio d'esercizio e il Bilancio consolidato al 31/12/2006. Nella stessa seduta, l'Assemblea ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione (confermando l'incarico al Presidente, Fabiano Fabiani; successivamente, il nuovo CdA ha confermato nell'incarico di Amministratore Delegato Andrea Mangoni), che resterà in carica sino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2009.

²² Il Comune di Roma, che detiene il 51% del capitale sociale, ha il diritto di nominare direttamente un numero di amministratori proporzionale all'entità della propria partecipazione (5 sui 9 attuali consiglieri) e deve invece astenersi dalle votazioni per la designazione degli altri amministratori, nominati sulla base del meccanismo del voto di lista (4.4).

²³ Attualmente i 4/9 del Consiglio di Amministrazione sono dunque nominati dalle minorities.

²⁴ Per ulteriori informazioni relative alla professionalità degli attuali consiglieri, ad esempio gli incarichi ricoperti in altre società, si rinvia alla Relazione 2006 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

²⁵ Il Codice di Autodisciplina, all'articolo 3, 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». (4.3).

Box - Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (4.1)

Fabiano Fabiani	Presidente
Andrea Mangoni	Amministratore Delegato
Franco Bernabè	Componente del Comitato per la Remunerazione
Massimo Caputi	Componente del Comitato per la Remunerazione
Dino Piero Giarda	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Jean-Pierre Hansen	
Raffaele Ranucci	Componente del Comitato per il Controllo Interno
Luigi Spaventa	Componente del Comitato per la Remunerazione
Luisa Torchia (*)	Componente del Comitato per il Controllo Interno

(*) Luisa Torchia ha sostituito Umberto Colombo nel Consiglio d'Amministrazione di Acea SpA. Si tratta della prima donna che entra a far parte dell'organo collegiale dell'azienda.

(4.1) Nel 2003, il Presidente (Fabiano Fabiani) è stato designato dall'Assemblea e il Consiglio ha individuato tra i suoi membri un Amministratore Delegato (Andrea Mangoni), realizzando in tal modo una delle principali raccomandazioni per la trasparenza del governo dell'impresa: il non concentramento delle cariche e dei relativi poteri nelle mani del medesimo soggetto (articolo 2 del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*). Nello stesso spirito, una serie di poteri e decisioni rimangono nelle competenze dell'organo collegiale (e, fra queste, quelle relative alle operazioni più significative o che coinvolgono le partecipate di maggiore rilevanza²⁶ – vedi box sul ruolo e i poteri del CdA) mentre i poteri afferenti la gestione ordinaria spettano prevalentemente all'Amministratore Delegato, che, congiuntamente al Presidente, esercita poteri decisionali propri del Consiglio, quando l'urgenza delle determinazioni da assumere non ne consentano la convocazione (vedi box su Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato) (4.2).

Box - Funzioni di Presidente e Amministratore Delegato (4.1, 4.2, 4.9, 4.10)

- Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società, in Italia e all'estero, oltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea.
Svolge compiti istituzionali di indirizzo e controllo e, in particolare, la funzione di vigilanza sulle attività del Gruppo e di verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di corporate governance; la verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita, degli impatti ambientali e della sostenibilità sociale (*corporate social responsibility*). Inoltre, presiede il Comitato strategico (composto da dirigenti aziendali), con il compito di recepire ed elaborare quanto approvato dal CdA. Al Presidente rispondono le Unità Internal Audit, Segreteria Societaria, Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate, Relazioni Esterne e Comunicazione.
 - All'**Amministratore Delegato** è attribuita la delega per la gestione della società.
Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio e garantisce e verifica il rispetto degli indirizzi sulla gestione; attua le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, coerentemente con le linee guida deliberate dal CdA; inoltre, presiede il Comitato di gestione (composto da dirigenti aziendali), con il compito di verificare la situazione economico gestionale del Gruppo e delle aree di business e gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi.
- Il **Presidente** e l'**Amministratore Delegato** riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione; sull'attuazione delle deleghe e l'esercizio dei poteri conferiti; sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società e dalle controllate e in merito alle iniziative poste in essere.
- In virtù di una delega congiunta loro conferita, il Presidente e l'Amministratore Delegato, in caso di comprovata urgenza e necessità, hanno facoltà di adottare atti ordinariamente riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, trasformazioni dell'impresa, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni, quando l'urgenza non consenta la convocazione del Consiglio. In questo caso, nella prima riunione successiva, Presidente e Amministratore Delegato informano il Consiglio dei provvedimenti adottati e il Consiglio verifica la sussistenza dei presupposti di urgenza e necessità.

²⁶ Secondo i criteri di classificazione adottati dallo stesso Consiglio. Per ulteriori informazioni si rinvia alla Relazione 2006 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina (disponibile on line nello spazio Regole e valori, Corporate governance, del sito www.aceaspa.it).

«Sono di competenza esclusiva del Consiglio, oltre alle materie di legge, ai sensi dello Statuto e di quanto lo stesso ha riservato alla sua competenza esclusiva, i seguenti poteri:

- l'indirizzo strategico e generale e la formulazione delle vie di sviluppo della Società, il coordinamento economico-finanziario delle attività delle Società controllate, tramite l'approvazione dei piani strategico, finanziario, degli investimenti e del budget (4.9);
- gli indirizzi organizzativi generali del Gruppo tramite: l'approvazione della macrostruttura, i regolamenti interni relativi alla struttura organizzativa generale della Società, la nomina dell'Amministratore Delegato e la determinazione della consistenza numerica dei dirigenti, la designazione dei componenti dei consigli di amministrazione e dei collegi sindacali delle Società controllate (4.9);
- l'assunzione e cessione di partecipazioni e le operazioni di carattere straordinario (4.9);
- l'approvazione delle operazioni di importo significativo (superiore a 7,5 milioni di euro) sia relative ad Acea SpA che alle controllate (4.9);
- la vigilanza sull'andamento del Gruppo tramite la titolarità del controllo interno, del quale il Consiglio fissa le linee di indirizzo, attuate dal Presidente nell'ambito della funzione di vigilanza a lui riconosciuta (4.10);
- la verifica periodica, tramite il **Comitato di Controllo Interno**, dell'adeguatezza ed effettivo funzionamento del sistema di controllo interno, dell'identificazione e gestione degli eventuali rischi aziendali (4.9);
- l'adozione di modelli di organizzazione e gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (4.6);
- la determinazione, ove non vi abbia provveduto l'Assemblea, alla suddivisione del compenso globale spettante ai singoli membri del Consiglio (art. 21 Statuto) (4.5);
- la determinazione della remunerazione degli organi delegati, Amministratore Delegato e Presidente, su proposta del **Comitato della Remunerazione**, sentito il Collegio Sindacale nonché i compensi dei membri del comitato e la retribuzione dell'alta dirigenza» (4.5).

Fonte: Acea, *Relazione 2006 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina*.

Per la determinazione dei compensi complessivi degli amministratori con particolari incarichi, il Consiglio di Amministrazione «prevede che una parte significativa della remunerazione sia legata ai risultati economici conseguiti dalla Società ed eventualmente al raggiungimento di obiettivi specifici preventivamente indicati dal Consiglio stesso»²⁷ (4.5).

(4.6, 4.9, 4.10) (SO2, SO3, SO4) Il Consiglio di Amministrazione esercita il potere di vigilanza sull'andamento del Gruppo, tramite lo svolgimento di attività di **Controllo Interno**: il sistema di controllo prevede l'interazione di più soggetti, con ruoli distinti: il Presidente, al quale è riconosciuta la funzione di vigilanza sulle attività del Gruppo e al quale risponde l'Unità Internal Audit; il Comitato di Controllo Interno, che verifica periodicamente l'adeguatezza del sistema ed il suo effettivo funzionamento nonché quello di identificazione e gestione dei rischi aziendali; l'Organismo di Vigilanza (istituito ai sensi del D. Lgs. 231/01) e il relativo Modello di organizzazione e gestione, con il compito di prevenire il rischio di illeciti da parte dei Vertici aziendali, dei dipendenti e dei collaboratori; l'Unità Risk Control (oggi entro la Funzione Pianificazione e Finanza), che risponde all'Amministratore Delegato e ha la missione di identificare e monitorare i principali fattori di rischio, che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo, e di supportare il management nella pianificazione della loro gestione.

Nel settembre 2006, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo *Regolamento per la gestione interna e la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni societarie*, che definisce la modalità di trattamento di tali documenti e informazioni; codifica il dovere di riservatezza di coloro che entrano in possesso di informazioni, ma anche l'obbligo della società, in presenza di circostanze che lo richiedano, di darne tempestiva ed esauriente informazione al mercato; stabilisce inoltre la procedura di formazione dei comunicati relativi alle informazioni *price sensitive*. Il Regolamento prevede anche l'istituzione del Registro delle persone che hanno accesso alle informazioni privilegiate (già istituito nell'aprile 2006).

E' stata altresì approvata la nuova disciplina di Internal dealing, che sostituisce il *Codice di comportamento in materia di Internal dealing* (approvato nel 2005), in osservanza delle disposizioni del *Testo Unico della Finanza* (art.114, c.7).

²⁷ Dalla Relazione 2006 sull'attuazione del Codice di Autodisciplina, pag. 19, disponibile nel sito www.aceaspa.it. I compensi spettanti a Consiglieri, Key Managers e sindaci sono pubblicate nel Bilancio consolidato del Gruppo Acea, 2006, alla pag. 172, disponibile nel sito www.aceaspa.it

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la nuova macrostruttura del Gruppo (vedi Organigramma e box), al fine di:

- rafforzare le funzioni di indirizzo e governo delle partecipazioni industriali svolte dalla Holding Acea SpA
- conferire maggiore responsabilità alle aree di business circa il coordinamento delle società operative
- creare nuove aree di business, in coerenza con l'evoluzione del Gruppo.

Box - La nuova macrostruttura del Gruppo Acea (4.1, 4.9)

Le principali novità intervenute nel 2006 nella configurazione organizzativa del Gruppo, con l'approvazione della nuova macrostruttura, sono consistite nella creazione di quattro nuove aree di business, che si aggiungono alle preesistenti Reti e Mercato dell'Energia: una focalizzata sulla termovalorizzazione; due sul business idrico in Italia, organizzate su base regionale (Lazio-Campania e Toscana-Umbria), e una focalizzata sui servizi di ingegneria e laboratorio (a supporto del business idrico). Entro le aree di business, inoltre, sono stati definiti ruoli specialistici di supporto tecnico e commerciale al responsabile. Ciascuna area ha la missione di: assicurare la gestione delle parteci-

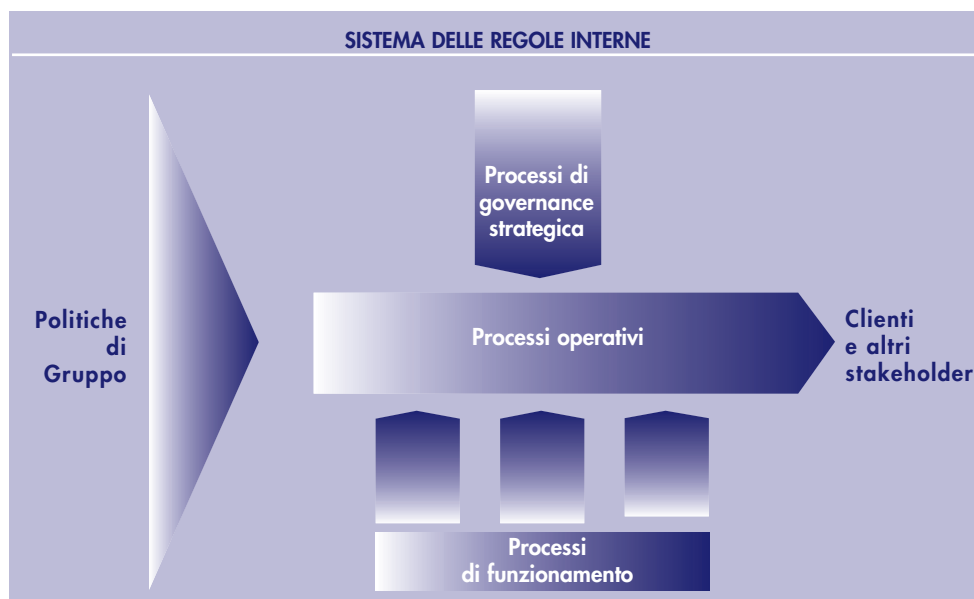
pazioni nelle società di propria competenza, garantendo i risultati attesi e il rispetto delle direttive della Capogruppo; presidiare i processi strategici e operativi delle società, massimizzando le sinergie entro l'area e tra questa e il Gruppo.

Infine, le attività dell'Unità preposta allo Sviluppo Commerciale sono confluite entro le aree di business (Gestioni idriche, Reti dell'energia e Termovalorizzazione) e le Unità Risk Control e Protezione Aziendale sono rispettivamente confluite entro le Funzioni di corporate Pianificazione e Finanza e Risorse Umane e Organizzazione, che rispondono all'Amministratore Delegato.

Infine, tra gli interventi di adeguamento dello *Statuto sociale* alla disciplina introdotta dalla L. 262/05, realizzati nel 2006, si ricordano: la nomina del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari; la separazione delle liste di minoranza da ogni collegamento con gli amministratori espressi con nomina diretta dal Comune di Roma e l'adeguamento della disciplina per il conferimento dell'incarico alla Società di revisione contabile (4.6).

I sistemi di gestione (5) (SO1, PR1)

I sistemi di gestione messi in atto dal Gruppo, in coerenza con il principio di sostenibilità d'impresa, stabiliscono procedure orientate a ottenere l'adeguato funzionamento, il controllo e l'ottimizzazione di tutti i processi di governance e operativi.



Attraverso tali sistemi, alcuni dei quali sono formalizzati e certificati, secondo standard internazionali, vengono gestiti i rischi ai quali l'impresa è esposta (e in particolare quelli di tipo economico), la qualità dei processi produttivi e dei servizi, la sicurezza, gli approvvigionamenti e gli impatti ambientali e sociali.

Le "politiche di Gruppo", o norme direzionali di Gruppo, sottoposte a costante revisione e aggiornamento, rappresentano lo strumento tramite il quale la Holding Acea SpA impartisce le disposizioni più opportune nell'esercizio delle sue prerogative di indirizzo/direzione, coordinamento e controllo. Esse sono finalizzate alla istituzione di un sistema di regole e valori condiviso e codificato da applicare nei processi operativi e in quelli di governance. Unità dedicate, quali ad esempio Organizzazione, Processi e Qualità, Internal Audit, Coordinamento Sicurezza, Risk Control, Protezione aziendale, Presidio Customer care, svolgono un ruolo attivo nel facilitare il funzionamento dei sistemi di gestione e hanno cura di verificare la corretta applicazione delle regole poste a loro fondamento (SO1, PR1).

Nel dicembre 2006 è stata aggiornata la *Politica della Qualità* (vedi box), che è parte integrante del *Manuale della Qualità di Acea SpA*, il documento sul quale si basa il sistema di gestione certificato secondo la **norma ISO 9001:2000**. A febbraio del 2007 è stata ottenuta una nuova Certificazione ISO 9001:2000 relativa al triennio 2007-2009 per i principali processi gestiti attraverso le società controllate²⁸.

Organizzazione, Processi e Qualità, nella Holding, presidia la corretta applicazione delle regole e dei principi sui quali si fonda il sistema di gestione della qualità.

Box - La Politica della Qualità, aggiornata nel 2006

«Acea da sempre persegue politiche di miglioramento della qualità dei servizi erogati, nel settore dell'energia come in quello idrico-ambientale. I temi centrali con cui essa si confronta sono:

- l'offerta al cliente di servizi pubblici all'insegna dell'equità e della qualità;
- la promozione del comportamento sostenibile nella catena della fornitura;
- la valorizzazione del personale secondo modelli di crescita rispettosi della diversità;
- la trasparenza nel rapporto con gli azionisti, gli investitori e gli analisti finanziari.

In considerazione della natura dei servizi erogati, Acea pone tra i propri obiettivi prioritari la soddisfazione del cliente riservando estrema attenzione all'analisi della qualità sia erogata che percepita.

Acea è consapevole degli impatti rilevanti che le proprie politiche hanno sull'intera comunità: *responsabilità economica, sociale e ambientale* costituiscono il riferimento per la definizione delle scelte strategiche.

In tal senso Acea intende promuovere la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli della struttura, mediante l'implementazione di un sistema conforme alla norma ISO 9001:2000 che costituisce impegno costante di tutte le componenti dell'organizzazione a partire dai vertici aziendali».



²⁸ E, in particolare, per la progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione del servizio idrico integrato e per la progettazione, installazione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti per la gestione globale e integrata degli impianti di illuminazione pubblica.

Oltre alla Certificazione ottenuta dalla Holding, altre società del Gruppo sono certificate secondo gli standard internazionali di qualità e di gestione ambientale (vedi box).

Box - Le certificazioni di qualità del Gruppo Acea 2006 (SO1, PR1)

Oltre ad Acea SpA, sono certificate secondo standard di qualità 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 le attività di Progettazione e Direzione Lavori;
- LaboratoRI SpA – **Accreditamento Sinal**, norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per lo sviluppo delle prove analitiche di laboratorio;

- Acque SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
- Acquedotto del Fiora SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
- Publiacqua SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
- Umbra Acque SpA – **Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000**.

Inoltre, sono in via di adozione sistemi di gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000 per le società Acea Ato 5 SpA e Gori SpA.

Box - Le certificazioni di Sistemi di Gestione Ambientale del Gruppo Acea 2006 (SO1, PR1)

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

- Centrale termoelettrica di Tor di Valle;
- Centrale termoelettrica Montemartini;
- Centrale idroelettrica di Salisano;
- Centrale termoelettrica di Voghera.

Inoltre:

- Acque SpA ha ottenuto la **Certificazione UNI EN ISO 14001:2004** (sistema ambientale) e OHSAS 18001:1999 (sistema sicurezza);
- Publiacqua SpA ha ottenuto la **Certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004** per i grandi impianti di potabilizzazione (Ancorona e Mantignano) e di depurazione (San Colombano).

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** (vedi *Sezione Sociale*, capitolo *Clienti e collettività* e *Sezione Ambientale*).

Acea presidia i temi della **sicurezza e dell'igiene del lavoro** (safety) attraverso i Servizi di Prevenzione e Protezione (SPP), che operano nelle società del Gruppo, mentre provvede a indicare percorsi comuni e stabilire livelli omogenei di qualità gestionale attraverso l'Unità di Coordinamento Sicurezza della Capogruppo.

Nel 2006 l'azienda ha proseguito nell'implementazione di un **Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro** (Sgsl) all'interno delle società del Gruppo.

Il sistema, conforme alle *Linee guida UNI-INAIL*²⁹, intende supportare gli operatori a rispettare la complessa normativa vigente e consolidare l'impegno del management nello svolgimento delle attività di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Inoltre, nell'ambito di tale progetto, Acea ha redatto il *Manuale della Sicurezza* (vedi box) e formalizzato 15 procedure operative che regolamentano altrettanti processi di rilievo ai fini della sicurezza.

Tali documenti sono stati elaborati a seguito di un'attenta consultazione degli addetti e dei responsabili direttamente coinvolti nei processi regolamentati (4.16).

²⁹ 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'IspeSrl, 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.

Box - Il Manuale della Sicurezza

Nel 2006 è stato adottato il *Manuale della Sicurezza*, un documento, redatto nel 2005, attorno al quale sono costruite le regole di funzionamento del **Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro (Sgsl)**.

Il *Manuale della Sicurezza* ha la funzione di:

- definire il campo di applicazione del Sistema di gestione della Sicurezza sul Lavoro (Sgsl);
- organizzare compiti e responsabilità per lo svolgimento di funzioni

critiche, come la formazione, l'informazione, la comunicazione, la valutazione dei rischi, il monitoraggio degli obiettivi di miglioramento;

- integrare i temi della sicurezza all'interno dei processi aziendali e promuovere la cultura della sicurezza sul lavoro;
- monitorare la corretta applicazione delle regole di sistema e registrare gli andamenti infortunistici.

Acea, inoltre, consulta periodicamente i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLs), ai quali sottopone i progetti strategici di miglioramento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro, i *Documenti di valutazione dei rischi* e qualunque altro aspetto in tema di sicurezza (LA6).

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 (protezione dei business), presidiato dall'Unità Risk Control (vedi box) e il sistema di sicurezza aziendale (*security*), coordinato dall'Unità Protezione Aziendale (4.9).

Box - L'Enterprise Risk Management in Acea (5) (4.9)

Nel 2005 è stata istituita in Acea l'Unità Risk Control (oggi entro la Funzione di corporate Pianificazione e Finanza), per rispondere all'esigenza di introdurre un **monitoraggio strutturato e sistematico delle principali fonti di rischio/opportunità** correlate alle diverse attività e processi aziendali, al fine di:

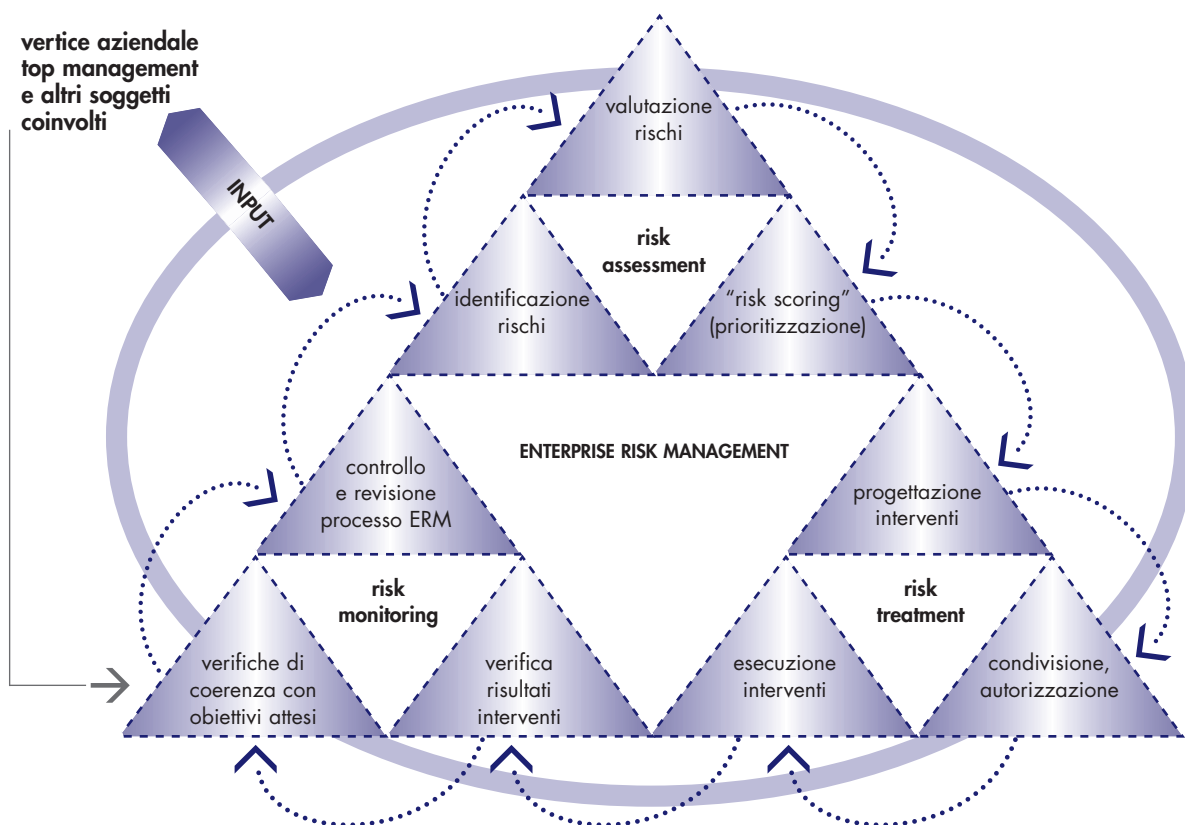
- tutelare gli obiettivi strategici, attraverso il presidio delle variabili interne ed esterne che possono comprometterne il raggiungimento;
- supportare i processi decisionali del management in una logica "risk adjusted", che identifichi qualitativamente e quantitativamente opportunità e rischi;
- migliorare l'efficienza e la qualità dei processi aziendali, grazie a una maggiore sensibilità ai fattori di origine dei rischi;
- migliorare la percezione dell'azienda da parte degli interlocutori esterni.

Le fonti di rischio/opportunità esterne e interne sono costituite da un insieme di variabili, che necessitano di un monitoraggio costante e di

periodica ridefinizione. Tale attività è strutturata secondo un modello "ciclico" di *Enterprise Risk Management – ERM* (vedi figura), che si sviluppa attraverso tre fasi:

- **Risk Assessment:** identificazione, descrizione, classificazione e valutazione dei rischi aziendali;
- **Risk Treatment:** selezione e implementazione delle misure idonee a eliminare o ridurre il profilo di rischio;
- **Risk Monitoring:** controllo dell'efficacia del processo di risk management (coerenza tra risultati e obiettivi attesi).

Il successo del modello si fonda sulla sinergia tra i diversi soggetti coinvolti: non solo il Vertice aziendale, il top Management e l'Unità Risk Control, ma anche le altre entità aziendali che presidiano i processi operativi. Tale interazione, grazie a un flusso informativo strutturato e continuo, rende possibile la definizione periodica di un piano di gestione dei rischi e l'attuazione di interventi specifici, modulati sulle diverse aree di business e finalizzati a contenere i fattori di rischio e a cogliere le opportunità.



Nell'ambito del **sistema di gestione ambientale**, le responsabilità sono affidate alle società operative, coordinate a livello centrale in Acea SpA, mentre la società Acea Reti e Servizi Energetici, operativa da aprile 2005, ha, tra l'altro, la missione di supportare le società del Gruppo nello **sviluppo di progetti di risparmio energetico e innovazione tecnologica** (vedi *Sezione Ambientale*).

Nel 2006 è stato portato a compimento il progetto avviato lo scorso anno con l'Università Bocconi di Milano volto ad implementare un Sistema di Contabilità ambientale (vedi *Sezione Ambientale*).

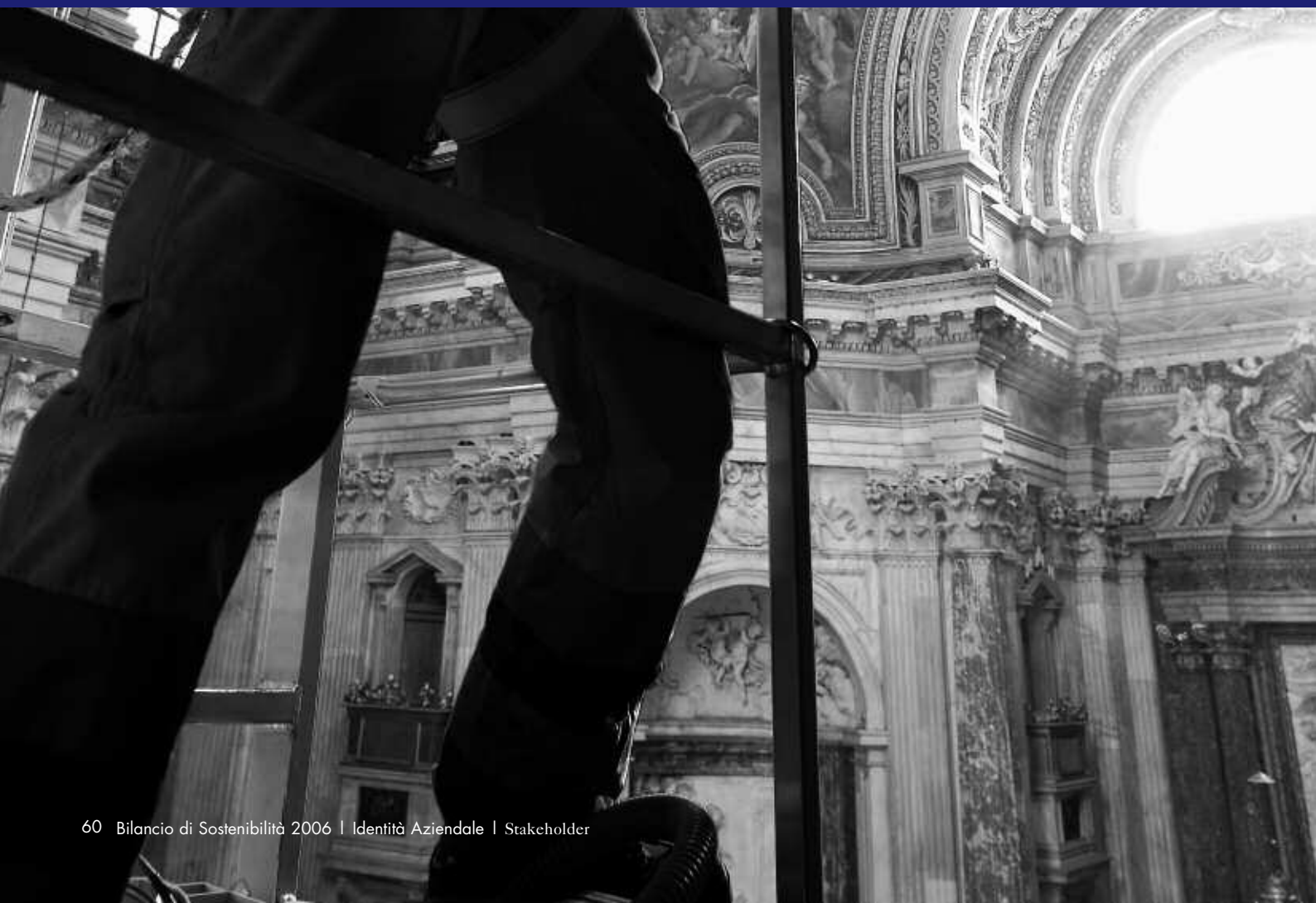
Le **funzioni di misura e controllo** per i settori idrico ed energetico sono svolte in Acea da due grandi laboratori. Presso la società Laboratori sono operativi i laboratori (chimico e biologico) che compiono attività di analisi e di ricerca, principalmente nell'ambito del ciclo idrico integrato; è 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.

Nel 2006, inoltre, è stata costituita l'area di business **Servizi Ingegneria e Laboratorio**, al cui responsabile è stato affidato il progetto di ottimizzazione dei processi di fornitura dei servizi di Laboratorio, Ricerca & Innovazione e Ingegneria delle società operative del Gruppo (con priorità per le società delle aree di gestione idrica).

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 (4.14)

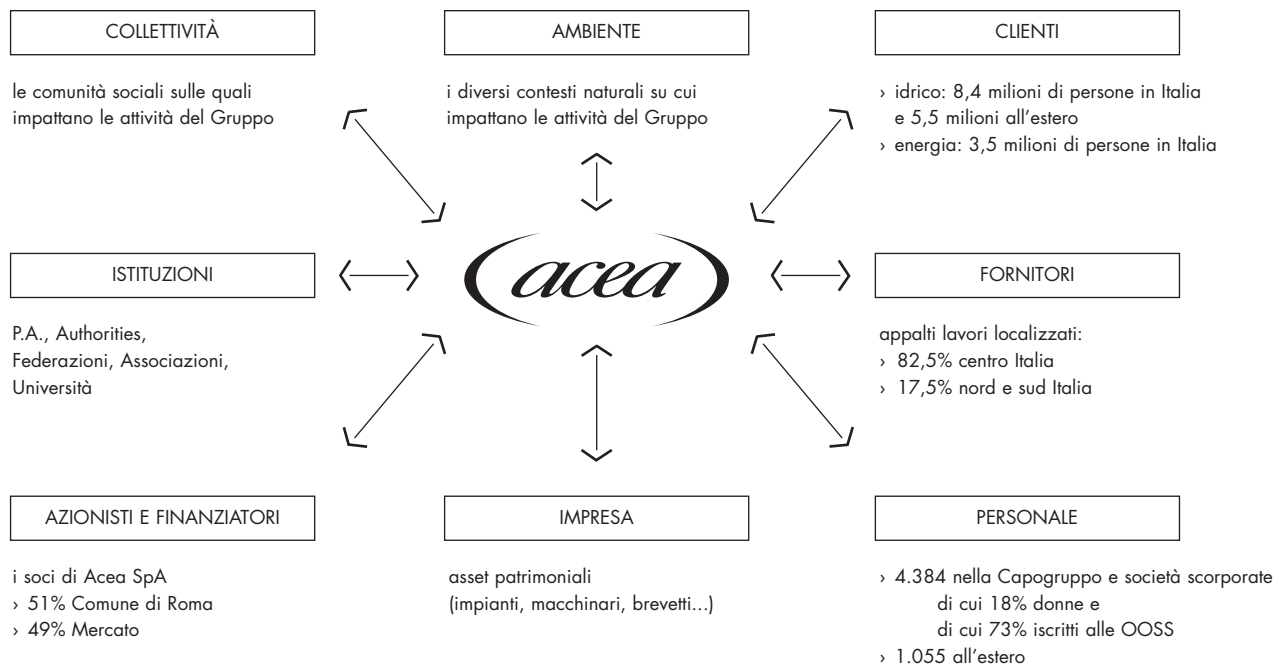
I portatori di interesse di Acea (vedi figura) sono stati identificati per la prima volta in occasione della prima edizione del *Bilancio Sociale* (riferito all'esercizio 1998). Da allora, nei codici valoriali adottati dal Gruppo – quali la *Carta dei Valori* e il *Codice Etico* – e in ogni altro documento volto a orientare i comportamenti aziendali, Acea ha precisato e declinato le modalità di interazione e gli impegni presi con i propri stakeholder e ha intensificato le occasioni di dialogo e confronto, quali elementi essenziali alla responsabilità sociale d'impresa.

Box - Gli stakeholder nel Codice Etico³⁰

Il *Codice Etico del Gruppo Acea*, adottato nel 2004, dopo aver espresso i principi etici generali di riferimento, dedica il Titolo III ai *Criteri di condotta nei rapporti con gli stakeholder* (articoli 11-22). Questa parte del Codice è quindi incentrata sulla definizione delle interazioni tra l'impresa e i suoi portatori di interesse e sui comportamenti che Acea si impegna ad assumere. Gli stakeholder considerati sono i clienti, i committenti, i fornitori, il personale, gli azionisti, le istituzioni, la collettività (contributi e sponsorizzazioni e sostenibilità) e l'ambiente. Nelle pagine di premessa, che introducono al *Codice Etico*, quale strumento applicativo dei principi espressi dalla *Carta dei Valori*, prece-

dentemente adottata, si legge: «Acea, già da alcuni anni, grazie anche alla *Carta dei Valori*, ha intrapreso un percorso di graduale adeguamento della propria organizzazione a un sistema strutturato e organico, capace di coniugare in maniera equilibrata ed efficace le diverse istanze dei suoi stakeholder. Tale percorso prevede, necessariamente, lo sviluppo applicativo dei contenuti della *Carta dei Valori*, attraverso uno strumento che, recependo i principi espressi dalla carta, disciplini in concreto le condotte rilevanti di coloro che operano a servizio di Acea. Questo strumento è rappresentato dal *Codice Etico* (...)».

ACEA E I SUOI STAKEHOLDER (4.14)



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.

³⁰ La versione integrale del Codice Etico del Gruppo Acea è disponibile nel sito internet aziendale www.aceaspa.it.

L'ascolto: obiettivi e modalità (4.16, PR5)

E' proseguita nel 2006 l'attività di ascolto stakeholder, sia con le indagini di customer satisfaction, estese anche alle principali società idriche del Gruppo, sia con una specifica indagine volta a cogliere opinioni e attese dei principali stakeholder istituzionali e delle Associazioni dei consumatori (vedi *Sezione Sociale*, capitoli *Clienti e collettività* e *Istituzioni e impresa*).

Al di là di alcune Unità preposte alla cura di specifici stakeholder esterni o interni (come ad esempio l'Unità Investor Relations, l'Unità Presidio Customer Care, l'Unità Rapporti Istituzionali, la Funzione Risorse Umane e Organizzazione), di fatto, le opportunità di scambio e le occasioni di incontro tra Acea e i diversi portatori di interesse sono frequenti, reiterate ed estese nel corso dell'anno.

Il *Bilancio di Sostenibilità* di Acea è strutturato in modo da rispecchiare e illustrare le interazioni tra Acea e i suoi stakeholder, e alla lettura del presente documento si rinvia per averne una visione completa. Nelle tabelle, di seguito riportate, si è invece voluta proporre una sintesi delle principali iniziative di ascolto o di coinvolgimento degli stakeholder intraprese da Acea nel 2006, ma anche alcuni casi in cui è stata l'azienda a essere oggetto d'analisi da parte 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.



	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
clienti / collettività	<p>Indagini di customer satisfaction in merito al servizio idrico (Roma e Fiumicino e altri Comuni dell'ATO 2), elettrico (Roma e Formello) e di Illuminazione pubblica (Roma);</p> <p>indagini di customer satisfaction per le principali società idriche del Gruppo Acea, operative in Campania, Lazio e Toscana</p>	<p>Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e assegnazione d'importanza ai diversi fattori che compongono il servizio; feedback dei clienti potenziali su prodotti e offerte commerciali nel settore dell'energia elettrica in previsione della liberalizzazione del mercato</p>	<p>Condivisione dei risultati con il Vertice di Acea SpA e i Responsabili dei servizi;</p> <p>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)</p>	<p>Predisposizione di interventi di miglioramento nella erogazione del servizio in risposta alle istanze rilevate;</p> <p>offerta di prodotti e servizi modulata sulla base delle aspettative dei clienti;</p> <p>diffusione dei risultati (sintesi) mediante pubblicazione sul sito internet aziendale e sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i></p>
	<p>Monitoraggio dell'opinione pubblica sui servizi erogati, realizzato dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (qualità percepita) (www.agenzia.roma.it);</p> <p>indagine di soddisfazione sui call center delle public utilities romane, realizzata dall'Agenzia (www.agenzia.roma.it);</p> <p>indagine di soddisfazione realizzata dall'Agenzia sul sito internet aziendale (www.agenzia.roma.it)</p>	<p>Performance di Acea e di altre aziende del settore su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi erogati - call center - sito internet aziendale 	<p>Valutazione dei risultati e confronto con analoghi dati risultanti dalle indagini svolte da Acea;</p> <p>benchmark con società attive in realtà simili e/o erogatrici di servizi pubblici</p>	<p>Comunicati e dichiarazioni del management Acea in risposta alle pubblicazioni istituzionali dell'Agenzia;</p> <p>i risultati delle indagini svolte da terzi, ove comparabili nel tempo o confrontabili con i risultati Acea, sono pubblicati nel <i>Bilancio di Sostenibilità</i></p>
	<p>Indagine di soddisfazione sui call center commerciali delle principali imprese di vendita di energia e gas, realizzata dall'AEEG (www.autorita.energia.it)</p>	<p>Performance di Acea e di altre aziende del settore</p>	<p>Valutazione dei risultati e confronto con analoghi dati risultanti dalle indagini svolte da Acea;</p> <p>benchmark con società attive in realtà simili e/o erogatrici di servizi pubblici</p>	
	<p><i>Indagine conoscitiva sul risparmio idrico</i>, realizzata dalla Regione Lazio</p>	<p>Conoscenza dei livelli di informazione e di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio idrico erogato nel comune di Roma</p>	<p>Valutazione dei risultati e confronto con i dati emersi dalle indagini svolte da Acea</p>	

segue

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
clienti / collettività	Indagine sulla qualità dell'acqua dei principali capoluoghi di regione italiani, realizzata da Altroconsumo (qualità erogata) (www.altroconsumo.it);	Dati su alcune caratteristiche dell'acqua potabile disciplinate dalle normativa nazionale	Valutazione dei dati e confronto con i risultati del programma di monitoraggio analitico svolto da Acea	I risultati delle indagini svolte da terzi, ove comparabili nel tempo o confrontabili con i risultati Acea, sono pubblicati nel <i>Bilancio di Sostenibilità</i>
	Indagine sulle tariffe idriche di numerose città italiane, realizzata da <i>Cittadinanzattiva</i> (www.cittadinanzattiva.it);	Articolazione tariffaria nelle città italiane interessate dall'indagine	Analisi dei dati rilevati e benchmark con le varie realtà tariffarie	
	Campagne pubblicitarie e iniziative di comunicazione sul tema del risparmio idrico, organizzate a Roma e in altri comuni	Indicazioni e consigli sull'uso responsabile della risorsa idrica	Condivisione interna dei risultati e pianificazione di nuove campagne	Sensibilizzazione della collettività sull'uso responsabile della risorsa idrica, attraverso: - a distribuzione di materiale informativo e kit per il risparmio idrico - l'allestimento di stand informativi in occasione di eventi pubblici
	Campagne pubblicitarie e iniziative di comunicazione sul tema del risparmio energetico, organizzate a Roma, anche con iniziative dedicate alle scuole medie, e in altri comuni	Indicazioni e consigli sull'uso responsabile dell'energia	Condivisione interna dei risultati e pianificazione di nuove campagne	
	Campagne informative <i>Doppio Risparmio e Caldaia a quattro stelle</i>	Indicazioni circa le buone abitudini nei consumi e nella gestione degli impianti (manutenzione degli impianti di riscaldamento e adozione di tecnologie ad alta prestazione)	Condivisione dei risultati e calcolo del potenziale risparmio idrico ed energetico; pianificazione di interventi analoghi (in partnership con società operanti in contesti diversi)	Sensibilizzazione dei cittadini e degli addetti all'installazione manutenzione degli impianti termici attraverso: - l'invio ai cittadini possessori di impianto termico autonomo di comunicazioni sulle pratiche domestiche di risparmio energetico - la distribuzione di buoni per il ritiro di kit per il risparmio idrico
	Conferenze stampa e collaborazioni con programmi televisivi sul tema del risparmio energetico e idrico	Testimonianze e pareri di esperti a confronto con il management aziendale sul tema	Valutazione delle indicazioni fornite dagli esperti	Migliorata la comunicazione attraverso l'ausilio dei media, che garantiscono una capillare diffusione delle informazioni
	Apertura al pubblico di impianti	Informazione ai visitatori sul lavoro svolto dall'azienda	Rilevazione dell'interesse suscitato dall'azienda nel territorio in cui opera	Visite guidate da personale aziendale per illustrare il funzionamento degli impianti e lo svolgimento dei processi industriali necessari per la fornitura dei servizi

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
clienti / collettività	Raccolta delle segnalazioni sui servizi gestiti pervenute da clienti e cittadini attraverso i canali di contatto (fax, email, telefono)	Registrazione e gestione delle segnalazioni	Attivazione delle procedure per la risoluzione delle segnalazioni registrate	Risposte alle segnalazioni pervenute
associazioni dei consumatori e degli amministratori condominiali	Incontri tra AceaElectrabel Elettricità e le associazioni dei consumatori su tematiche afferenti la vendita di energia	Istanze, attese ed esigenze avanzate dalle associazioni in rappresentanza dei clienti/consumatori	Analisi delle istanze raccolte e predisposizione di risposte adeguate	Aggiornamento del <i>Codice di condotta commerciale</i> adottato da AceaElectrabel Elettricità alle istanze dei consumatori
	Interlocuzioni in sede di seminari e convegni (seminario CSR Italia Francia). Confronti su tematiche specifiche (stakeholder engagement CSR manager network e giornata G3); partecipazione alle presentazioni organizzate dalle associazioni consumeristiche (PIT servizi, Gruppo Frascati);	Opinioni delle associazioni di rappresentanza dei consumatori sui contenuti e sulle modalità di interazione con le aziende; rappresentazione delle valutazioni dei loro associati (consumatori) sui beni e servizi offerti dalle imprese;	Accrescimento delle conoscenze del personale aziendale coinvolto in queste iniziative;	Studio e valutazione di canali e procedure di interazione tra impresa e associazioni di rappresentanza dei consumatori al fine di costruire e consolidare i rapporti di collaborazione;
	indagine realizzata da Acea presso le principali associazioni dei consumatori	percezione e opinioni rispetto all'immagine dell'azienda, al suo operato e alla sua politica industriale	analisi e valutazione dei risultati	diffusione dei risultati (sintesi) sul <i>Bilancio di Sostenibilità</i>
	Sportello idrico dedicato agli amministratori di condominio	Richieste tecnico-commerciali degli amministratori rispetto a vari aspetti del servizio idrico	Analisi delle esigenze e individuazione delle possibili soluzioni	L'attivazione di tale sportello costituisce la prima risposta alla istanza di un confronto rapido ed efficace avanzata dagli amministratori condominiali

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI AZIONISTI, DELLA COMUNITA' FINANZIARIA E DEGLI ORGANI DI STAMPA 2006

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
azionisti	Assemblee degli azionisti; presentazioni del Gruppo Acea e dei principali elementi di gestione dei propri business sulle piazze finanziarie	Dichiarazioni del vertice (Amministratore Delegato e Presidente) su richieste di informazioni e proposte avanzate da soci	Condivisione interna delle istanze emerse nel corso degli incontri con i soci	Informazioni disponibili sul sito internet aziendale (spazio azionisti), tra cui i verbali assembleari
comunità finanziaria	Stampa finanziaria e studi pubblicati dagli analisti nei quali Acea è oggetto di valutazione. Nel corso del 2006 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'Unità Investor Relations e dell'Ufficio Stampa	Comunicazione a cura dell'Unità Investor Relations verso gli analisti finanziari, dell'Unità Rapporti Istituzionali verso gli operatori di finanza etica e dell'Ufficio Stampa verso i media
indici e analisti di finanza etica	Comunicazioni, studi e analisi su temi afferenti gli investimenti socialmente responsabili	Rating sulla sostenibilità di Acea a seguito della compilazione dei questionari e dell'interlocazione sui risultati	Monitoraggio costante di tali aspetti da parte dell'Unità Rapporti Istituzionali in collaborazione con Investor Relations; valutazione dell'adeguatezza della comunicazione agli analisti	Attività di informazione e sensibilizzazione interna sulla finanza etica; diffusione di informazioni sull'house organ aziendale; sviluppo dei contatti con gli operatori del settore (analisti, benchmark providers, fondi)

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
istituzioni	Indagine di ascolto dei principali stakeholder istituzionali interessati dalle attività del Gruppo Acea: Comune, Regioni, enti locali	Percezione e opinioni rispetto all'immagine dell'azienda, al suo operato e alla sua politica industriale	Analisi e valutazione dei risultati	Il risultati dell'indagine sono allo studio dell'Unità Rapporti Istituzionali con l'obiettivo di elaborare idee progettuali
	Collaborazione con la Protezione Civile nazionale e con il Ministero della Salute	Accordi per la predisposizione di procedure e interventi in merito alle attività di prevenzione per il servizio nazionale del Protezione civile	Definizione ed analisi degli elementi di rischio attinenti gli aspetti di prevenzione presenti nei piani di emergenza elaborati dall'organizzazione della protezione civile	Integrazione dei piani d'emergenza con capitoli specifici riguardanti l'attività di prevenzione
	Collaborazione con le Università	Accordi con gli atenei su aspetti organizzativi, finanziari e didattici	Analisi e valutazione dei progetti da parte del personale aziendale competente	Sviluppo congiunto di progetti scientifici inerenti il servizio idrico; docenze specialistiche da parte del personale aziendale; contributi finanziari all'organizzazione di master specifici
authorities e agenzie	Incontri, audizioni e scambi informativo - documentali con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) e gli altri soggetti competenti per la regolazione del settore energia: Ministero dello Sviluppo Economico, Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, Gestore del Mercato Elettrico, Gestore del Servizio Elettrico	Determinazione delle opzioni tariffarie; calcolo dei ricavi e dell'ammontare della perequazione per il servizio di distribuzione elettrica; presentazione dei progetti di efficientamento energetico	Condivisione tra funzioni competenti	Presentazioni delle opzioni tariffarie 2007 del servizio di distribuzione per l'approvazione da parte dell'AEEG; dichiarazioni all'AEEG sui ricavi da tariffa 2005; comunicazioni alla CCSE delle informazioni per il calcolo della perequazione della distribuzione elettrica 2005; approvazione dei progetti di risparmio energetico
	Interazioni con le autorità amministrative di regolamentazione e sorveglianza dei mercati, secondo le procedure previste	Verbali di audizioni presso le autorità; comunicazioni alla Consob da parte del management Acea e soggetti a essi collegati (cosiddetti "soggetti rilevanti") coinvolto in importanti operazioni societarie		Elaborazione delle informazioni su operazioni e attività del Gruppo, funzionali allo svolgimento da parte delle autorità dei propri compiti istituzionali; ottemperanza alla normativa in tema di comunicazioni societarie

segue

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
istituzioni locali	Servizio idrico: confronti e scambi documentali con le autorità pubbliche competenti negli ambiti territoriali ottimali di riferimento (Autorità d'Ambito, Conferenza dei sindaci)	Atti e documenti per l'aggiornamento informativo di Autorità d'Ambito, Segreteria Tecnica Operativa e Conferenza dei sindaci	Condivisione dei risultati degli incontri e predisposizione di azioni di miglioramento a cura dei Responsabili dei servizi	Erogazione del servizio da parte delle società idriche del Gruppo sulla base delle determinazioni aggiornate in merito a convenzione di gestione e piano tariffario assunti dalle autorità pubbliche competenti
	Accordi con gli assessorati dei comuni in cui Acea svolge le proprie attività	Collaborazioni con i comuni per promuovere congiuntamente campagne sul risparmio idrico ed energetico verso la cittadinanza		Distribuzione di kit per il risparmio idrico e lampade ad alta efficienza alle popolazioni locali
	Collaborazione con l'ufficio Decoro Urbano presso il Gabinetto del Sindaco del comune di Roma	Dettaglio degli interventi a carico dell'Unità Protezione Aziendale di Acea necessari a soddisfare le richieste di riqualificazione del territorio avanzate dal comune	Convenzione perfezionata con l'Amministrazione comunale	Definizione di un sistema gestionale per il decoro urbano e predisposizione di interventi formativi mirati a cura del personale aziendale
	Collaborazione con il Difensore Civico	Istanze e reclami dei cittadini sui servizi gestiti da Acea	Analisi e valutazione delle richieste, individuazione delle possibili soluzioni e predisposizione di comunicazioni scritte in risposta alle segnalazioni	Predisposizione di interventi di miglioramento nell'erogazione dei servizi

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
dipendenti	Predisposte nelle nuove aree di business costituite nel 2006 le Unità Risorse Umane, presidi interni alle strutture che operano di concerto con l'Unità Risorse Umane della Capogruppo	Istanze, opinioni, suggerimenti avanzati dai dipendenti impiegati nelle nuove strutture	Le funzioni RU condividono quanto rilevato con i Responsabili chiamati in causa dalle varie istanze e assumono/propongono decisioni in merito	Potenziata la capacità dell'azienda di rilevare le necessità e impiegare le professionalità delle risorse umane in forza presso le nuove strutture
	L'Unità Sviluppo Organizzativo ha realizzato un Progetto di ottimizzazione delle risorse umane del Gruppo, che attraverso delle interviste <i>face to face</i> permette di monitorare le risorse umane impiegate in azienda e aggiornare la mappatura dei profili professionali dei dipendenti;	Esigenze di cambiamento dei dipendenti rispetto alla loro condizione lavorativa		Valutazione delle esigenze emerse e ricollocamento dei dipendenti compatibilmente con le esigenze di fabbisogno d'organico dell'azienda. Le ipotesi di intervento sono state concordate puntualmente con dipendenti e sindacati;
	L'Unità Relazioni Industriali recepisce le proposte della Commissione Pari Opportunità (CPO)			anche grazie alle sollecitazioni avanzate dalla Commissione Pari Opportunità nel 2006 è stato realizzato l'asilo nido aziendale ed è stato nominato il Consigliere di Fiducia
	Costituzione nell'ambito della Direzione Risorse Umane della Unità Comunicazione Interna	Informazioni semplificate sulle dinamiche del sistema aziendale, rese disponibili in intranet e sull'house organ aziendale AceaNews		Migliorata la comunicazione tra i dipendenti e favorita la partecipazione attiva degli stessi ai processi aziendali, privilegiando canali di comunicazione orizzontali e trasversali, aperti al dialogo, e creando specifiche occasioni di incontro
organizzazioni sindacali (OOSS) e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	Comitato di partecipazione, commissioni ad hoc e gruppi di lavoro tecnici	Visioni e prospettive delle rappresentanze dei lavoratori su temi attinenti alle strategie e politiche di Gruppo	L'Unità Relazioni Industriali coinvolge le Funzioni competenti per condividere le scelte con le OOSS e garantirne successiva applicazione	Giungono a esito positivo 7 accordi sindacali
	Incontri periodici con i RLS	Opinioni sulle politiche per la sicurezza nei luoghi di lavoro	Condivisione all'interno delle Unità Prevenzione e Sicurezza; nel 2006 è proseguito il progetto SGSL – Sistema di gestione Sicurezza sul Lavoro	Presentazione dei Documenti di valutazione dei rischi; realizzazione del progetto SGSL e adozione della Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro

	metodo di consultazione (4.16)	informazione generata (4.17)	utilizzo interno dell'informazione (4.17)	condivisione e/o "risposta" verso lo stakeholder (4.17)
fornitori e loro associazioni	Tavoli di confronto con le Associazioni di categoria: Acer, Federlazio, Confindustria, Legacoop, Assital, organizzati dalla Funzione Servizi e Tecnologie	Ipotesi applicative per le procedure di affidamento di lavori sotto soglia comunitaria, nello specifico le Associazioni hanno proposto alcuni criteri di aggiudicazione da individuare con il metodo del sorteggio; proposta di regolamento del sistema di qualificazione lavori dell'area idrica	Approfondimento della conoscenza dei mercati locali di riferimento e conseguente miglioramento della strutturazione delle gare; esame delle indicazioni proposte dalle imprese	Inclusione di due nuovi meccanismi di aggiudicazione, proposti dalle associazioni datoriali, nelle gare pubbliche di lavori sotto soglia comunitaria; illustrazione alle imprese appaltatrici dei sistemi e dei requisiti richiesti per il loro inserimento nel sistema di qualificazione (in vigore da marzo 2007)
installatori e manutentori di impianti termici autonomi e loro associazioni	Tavoli di confronto tra Acea RSE e CNA Roma: rappresentanza romana dell'associazione di categoria delle imprese artigiane e piccole e medie imprese	Accordi e definizione di obiettivi comuni di riduzione ed efficientamento nei consumi di energia	Ottenimento del riconoscimento dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per le iniziative di risparmio energetico	Sensibilizzazione e formazione delle imprese associate su iniziative e nuove tecnologie per il risparmio energetico, mediante il supporto fornito da Acea RSE all'ufficio tecnico CNA
piccole e medie imprese (PMI) e loro associazioni	Incontri tra AceaElectrabel Elettricità e Federlazio, associazione di categoria delle PMI del Lazio	Descrizione delle istanze delle imprese associate e analisi da parte di AceaElectrabel Elettricità delle loro aspettative in tema di prodotti e servizi energetici	Verifica delle possibilità operative di AceaElectrabel Elettricità per la soddisfazione delle esigenze energetiche manifestate dalle imprese	Accordo per la fornitura di prodotti e servizi destinati agli associati Federlazio per l'ottimizzazione dei consumi energetici

Acea
Bilancio di Sostenibilità 2006

a cura di

Rapporti Istituzionali e Ricerche Corporate
tel +39 06 57996440

supervisione

Claudio Puliti

coordinamento

Irene Mercadante

gruppo di lavoro

Debora Sabatini

Davide de Caro

Silvia Fortuna

cura editoriale

Relazioni Esterne e Comunicazione

Matilde D'Ottavi

progetto grafico

EDB&RDB

fotografie

Fabio Anghelone - Archivio Acea

pagg. 21-22 Archivio Nasa

stampa

Marchesi Grafiche Editoriali

su carta Symbol Freelife

patinata ecologica



finito di stampare

novembre 2007



› **Identità Aziendale**

Sezione Economica

Sezione Sociale

Sezione Ambientale

Schede società Italia-estero

Bilancio di Sostenibilità 2006 - Identità Aziendale



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